

**KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN
SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

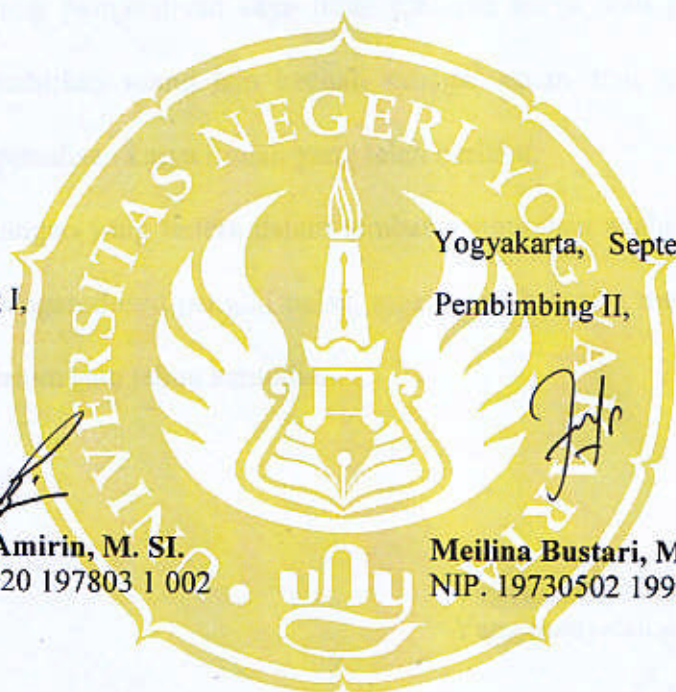


Oleh
Abi Yoga Setyawan
NIM 06101241039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
SEPTEMBER 2012**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “KEPUASAAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA” yang disusun oleh Abi Yoga Setyawan, NIM 06101241039 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, September 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Tatang M. Amirin, M. SI.
NIP. 19500920 197803 1 002


Meilina Bustari, M.Pd.
NIP. 19730502 199802 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Abi Yoga Setyawan

NIM : 06101241039

Prodi : Manajemen Pendidikan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah berlaku.

Tanda tangan yang tertera dalam lembar pengesahan adalah asli. Apabila terbukti tanda tangan dosen penguji palsu, maka saya bersedia memperbaiki dan mengikuti yudisium satu tahun kemudian.

Yogyakarta, 26 September 2012
Yang menyatakan,



Abi Yoga Setyawan
NIM 06101241039

PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul "KEPUASAAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA" yang disusun oleh Abi Yoga Setyawan, NIM 06101241039 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 September 2012 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|------------------------|--------------------|--|------------|
| Tatang M. Amirin. M.Si | Ketua Penguji |  | 23-10-2012 |
| MM. Wahyuningrum. M.M | Sekretaris Penguji |  | 23-10-2012 |
| RB. Suharta. M.Pd | Penguji Utama |  | 22-10-2012 |
| Meilina Bustari. M.Pd | Penguji Pendamping |  | 23-10-2012 |

Yogyakarta, 21 NOV 2012
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,




Dr. Haryanto, M.Pd
NIP. 19600902 198702 1 001

MOTTO

“Memperbaiki diri adalah hal paling bijaksana untuk mengatasi kegagalan dan pengkhianatan”

(Mario Teguh)

“Sebuah masalah yang datang akan membuat kita lebih dewasa dalam menjalani hidup”

(penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan tidak mengurangi rasa syukur kepada ALLAH SWT, Skripsi ini
Kupersembahkan untuk:

- Almamaterku
- Nusa, Bangsa, dan agama
- Bapak dan Ibu tercinta, serta seluruh keluarga yang senantiasa menyayangiku,
mendukung setiap langkahku dan memberikan kepercayaan serta doa yang
tiada henti.

**KEPUASAAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN
SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh
Abi Yoga Setyawan
NIM 06101241039

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pengguna perpustakaan BPAD Provinsi DIY tahun 2012. Subjek penelitian ini adalah pengguna layanan sirkulasi di perpustakaan BPAD Provinsi DIY. Pengguna perpustakaan yang datang setiap hari tidak sama, tetapi rata-rata sekitar 95 orang, atau pengunjung setiap minggunya rata-rata sekitar 650 orang. Oleh karena pengunjung yang datang tiap harinya tidak pasti, sampel diambil dengan menggunakan *quota sampling*, dalam hal ini dibulatkan 100 orang dalam satu minggu. Responden diambil setiap hari (senin - minggu), perhari diambil sekitar 10 sampai 15 orang sampai jumlah kuota 100 orang terpenuhi. Data kepuasan pengguna digali dengan menggunakan pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (16 unsur). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, observasi dan dokumentasi. Instrumen berupa skala penilaian kualitatif dengan kategori Sangat Puas (SP) - Puas (P) - Cukup Puas (CP) - Kurang Puas (KP) - Sangat Kurang Puas (SKP). Instrumen yang diedarkan menyembunyikan titik tengah. Untuk analisis kualitatif dikuantifikasikan dengan skor SP = 10, P = 8, CK = 6, KP = 4, SKP = 2, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan rerata (*means*).

Dari hasil penelitian diketahui bahwa para pengguna perpustakaan merasa puas (belum sangat puas) terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan BPAD Provinsi DIY, ditunjukkan dengan rerata skor 7,13 (skala nilai 0,1 – 10). Terdapat satu unsur yang dinilai cukup memuaskan (5,36) yaitu unsur kejelasan petugas layanan sirkulasi. Secara rinci kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di BPAD Provinsi DIY seluruhnya dalam kategori puas (memuaskan), tetapi skornya berbeda-beda sebagai berikut: prosedur layanan 7,56, persyaratan pelayanan 7,73, keadaan bahan pustaka 6,21, kedisiplinan petugas 6,62, tanggung jawab petugas layanan 7,06, kemampuan petugas layanan sirkulasi 7,42, kecepatan layanan 6,59, keadilan mendapatkan layanan 7,92, kesopanan dan keramahan petugas layanan 7,55, kewajaran biaya layanan 8,03, kepastian biaya layanan 7,78, kepastian jadwal layanan 7,58, fasilitas layanan 6,91, kenyamanan lingkungan layanan 7,25, keamanan layanan 7,33.

Kata kunci: *Perpustakaan daerah, Layanan sirkulasi, Kepuasan pengguna*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Pengguna Perpustakaan terhadap Layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Capi Safruddin A.J.M.Pd selaku ketua jurusan Administrasi Pendidikan dan segenap dosen program studi Manajemen Pendidikan yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat pada penulis.
4. Bapak Tatang M. Amirin, M.Si dan Ibu Meilina Bustari, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh dengan keikhlasan membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala

ilmu yang selalu diberikan sebagai motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

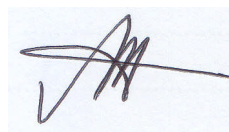
5. Bapak Hendarto Budiyono, SMI, MM selaku kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta dan segenap tenaga perpustakaan serta karyawan yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk mendampingi penulis dalam mengambil data penelitian.
6. Bapak, Ibu, dan segenap keluargaku tercinta yang telah bersabar dan senantiasa memberikan semangat, motivasi dan doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Rekan-rekan Manajemen Pendidikan angkatan tahun 2006 yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga. Teriring doa dan harapan semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan pahala yang setara pada mereka semua.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, September 2012

Penulis,



Abi Yoga Setyawan

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN SURAT PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Batasan Masalah | 7 |
| D. Rumusan Masalah | 7 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II KAJIAN TEORI | |
| A. Kajian Perpustakaan | 9 |
| 1. Pengertian Perpustakaan | 9 |
| 2. Fungsi Perpustakaan | 14 |
| 3. Jenis-Jenis Perpustakaan | 16 |
| B. Kajian Layanan Perpustakaan | 23 |
| 1. Pengertian Layanan Perpustakaan | 23 |
| 2. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan | 26 |
| C. Kajian Kepuasan Pelanggan | 34 |

| | |
|---|----|
| D. Kepuasan Pengguna Perpustakaan | 35 |
| E. Penelitian yang Relevan | 43 |
| F. Kerangka Berpikir | 44 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan Penelitian..... | 46 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 46 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 47 |
| 1. Populasi | 47 |
| 2. Sampel | 47 |
| D. Variabel Penelitian | 47 |
| E. Definisi Operasional | 48 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 48 |
| G. Instrumen Penelitian | 50 |
| H. Uji Validitas dan Reliabilitas | 51 |
| I. Teknik Analisis Data | 53 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta | 56 |
| 1. Jenis Layanan | 56 |
| 2. Persyaratan Pengguna | 57 |
| 3. Layanan Sirkulasi | 59 |
| B. Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi | 62 |
| 1. Prosedur Layanan Sirkulasi | 63 |
| 2. Persyaratan Layanan Sirkulasi | 64 |
| 3. Keadaan Bahan Pustaka pada Layanan Sirkulasi | 66 |
| 4. Kejelasan Petugas Layanan Sirkulasi | 67 |
| 5. Kedisiplinan Petugas Layanan Sirkulasi | 68 |
| 6. Tanggung Jawab Petugas Layanan Sirkulasi | 70 |
| 7. Kemampuan Petugas Layanan Sirkulasi | 71 |
| 8. Kecepatan Layanan Sirkulasi | 72 |

| | |
|---|------------|
| 9. Keadilan Mendapatkan Layanan Sirkulasi | 74 |
| 10. Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan Sirkulasi | 75 |
| 11. Kewajaran Biaya Layanan Sirkulasi | 76 |
| 12. Kepastian Biaya Layanan Sirkulasi | 78 |
| 13. Kepastian Jadwal Layanan Sirkulasi | 79 |
| 14. Fasilitas Layanan Sirkulasi | 80 |
| 15. Kenyamanan Lingkungan Layanan Sirkulasi | 82 |
| 16. Keamanan Layanan Sirkulasi | 83 |
| C. Pembahasan | 88 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 96 |
| B. Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN..... | 100 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Skala Penilaian | 55 |
| Tabel 2. Jenis Layanan Perpustakaan | 57 |
| Tabel 3. Penilaian Indeks Per Unsur Layanan Sirkulasi | 85 |
| Tabel 4. Nilai Unsur Layanan Tertinggi sampai Terendah | 86 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian | 101 |
| Lampiran 2. Kisi-Kisi Penelitian..... | 104 |
| Lampiran 3. Angket Penelitian | 108 |
| Lampiran 4. Data Hasil Penyebaran Angket | 116 |
| Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas | 121 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-undang Dasar 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan negara Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, tentunya hal itu dilakukan dengan memajukan pendidikan yang ada dalam negara Indonesia. Pendidikan merupakan salah satu unsur dalam pembangunan nasional, karena untuk membentuk bangsa yang cerdas dibutuhkan pendidikan yang berkualitas. Salah satu usaha untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah melalui pendidikan, karena melalui pendidikan manusia dapat mengembangkan diri, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik dan meningkatkan taraf hidupnya. Hal ini seiring dengan UU Sisdiknas No 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara.

Pada zaman global sekarang, pendidikan merupakan suatu hal yang penting, karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Banyak cara yang dapat dicapai, untuk memperoleh pendidikan. Diantaranya melalui perpustakaan, karena di perpustakaan berbagai

sumber informasi dapat diperoleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat diperoleh melalui perpustakaan, contohnya dengan menjadikan perpustakaan sebagai tempat rekreasi, dengan membaca koleksi perpustakaan seperti novel, cerita rakyat dan lain-lain. Seperti yang tertuang dalam Keppres No.11 tahun 1989 yaitu, perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

Menurut Sutarno NS (2003: 7), perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca. Menurut IFIA (*“International Federation of Library Associations and Institutions”*) yg dikutip oleh Sulistyio Basuki (2003: 5), perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang tersusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai. Rusina Sjahrial-Pamuntjak (2000: 1) mengatakan bahwa perpustakaan adalah kumpulan buku-buku yang tersedia dan dimaksudkan untuk dibaca. Dalam Undang-undang No.43 tahun 2007 disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dari beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa

tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi secara berkesinambungan.

Kegiatan-kegiatan pokok yang terdapat dalam perpustakaan adalah (1) Pengembangan koleksi, (2) pengolahan koleksi, (3) Pelayanan koleksi. Berkaitan dengan kebutuhan yang dilayani, Nur Nasution (2004: 27) menyatakan bahwa perpustakaan harus tanggap terhadap kepentingan pemakai jasa, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka. Hal ini harus dipahami benar-benar karena pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada pemakai jasa perpustakaan.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan, pengelola perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik untuk pengguna perpustakaan, agar pengguna perpustakaan dapat merasakan suasana yang nyaman ketika berada di perpustakaan. Kurangnya layanan bimbingan di perpustakaan dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman dari pengguna perpustakaan, karena hal itu dapat menghambat pengguna perpustakaan untuk menemukan apa yang dibutuhkannya. Oleh karena itu pegawai perpustakaan diharapkan dapat memenuhi layanan bimbingan kepada pengguna perpustakaan, agar segala kesulitan yang dialami oleh pengunjung pada saat diperpustakaan dapat diatasi.

Penataan ruang perpustakaan yang baik juga mempengaruhi kenyamanan pengguna perpustakaan. Penataan ruangan sangat penting dilakukan, agar pengguna perpustakaan dapat memperoleh kenyamanan sewaktu berada di perpustakaan. Ruangan yang rapi, bersih dan indah senantiasa diharapkan oleh setiap pengguna

perpustakaan. Penempatan buku-buku yang rapi dapat memudahkan pengguna perpustakaan dalam mencari kebutuhannya. Kondisi ruangan yang bersih dapat menumbuhkan rasa nyaman sewaktu berada di dalam perpustakaan, dan kondisi ruangan yang indah senantiasa menumbuhkan semangat pengunjung untuk mencari kebutuhannya di perpustakaan.

Pengembangan koleksi juga sangat penting untuk menarik minat baca masyarakat. Koleksi yang menarik tentunya dapat menarik masyarakat untuk datang ke perpustakaan. Bagaimana masyarakat akan tertarik ke perpustakaan jika koleksi dari perpustakaan itu sendiri dinilai kurang menarik, tentunya masyarakat akan merasa enggan untuk berkunjung ke perpustakaan. Untuk itu pengelola perpustakaan harus pandai membaca situasi dan melihat hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Tapi pada umumnya hal yang menghambat perpustakaan untuk mengembangkan koleksinya adalah kurangnya alokasi dana. Tidak hanya pada perpustakaan, masalah dana muncul di setiap aspek kehidupan. Masalah keterbatasan dana biasanya melatar belakangi mengapa koleksi di perpustakaan tersebut kurang menarik karena minimnya pengembangan koleksi perpustakaan. Perpustakaan diharapkan mampu untuk mengelola alokasi dana tersebut agar dapat digunakan sebaik-baiknya.

Peraturan pemerintah yang berlaku juga mempengaruhi layanan perpustakaan. Seperti Kebijakan Bupati Kulon Progo yang mengubah jam kerja pegawai negeri sipil dari semula enam hari kerja menjadi lima hari kerja. Kebijakan

ini dapat mengurangi jam layanan perpustakaan Kabupaten Kulon Progo. Hal ini tentunya menghambat pengguna perpustakaan untuk berkunjung ke perpustakaan dalam waktu tertentu.

Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai jasa perpustakaan dengan cara menyediakan berbagai informasi dan berusaha mempertemukan antara pengguna dengan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan provinsi diharapkan mampu mengikuti tuntutan perkembangan informasi yang ada dan memfungsikan diri sebagai penyaji informasi untuk masyarakat. Untuk memenuhi itu semua maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima agar informasi yang dibutuhkan pengguna dapat ditemukan. Contoh Jenis layanan yang ada pada perpustakaan provinsi adalah (1) layanan pendaftaran anggota perpustakaan, (2) layanan sirkulasi bahan pustaka, (3) layanan referensi/rujukan, (4) layanan terbitan berkala, (5) layanan internet, (6) layanan surat bebas perpustakaan, (7) layanan book loan (peminjaman kolektif/system paket), (8) layanan perpustakaan keliling, (9) pelayanan pelatihan komputer untuk pemula, (10) pelayanan audio visual, (11) dan pelayanan e-learning. Dengan adanya layanan diatas diharapkan dapat membantu pengguna untuk mendapatkan keperluannya.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan memunculkan kekecewaan pada pengguna perpustakaan. Untuk mencapai pelayanan yang baik tentunya mempunyai komponen-komponen tersendiri, berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan

pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah baik atau belum.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka masalah yang berkaitan dengan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Koleksi yang terdapat dalam perpustakaan kurang menarik pengunjung.
2. Tata ruang perpustakaan kurang nyaman.
3. Pelayanan yang diberikan perpustakaan kurang memuaskan pengunjung.
4. Jam pelayanan perpustakaan kurang panjang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dibatasi hanya pada point pertama dan ketiga yaitu tentang kurang menariknya koleksi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Menurut batasan masalah di atas, aspek yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga

- a. Dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu ditambahkan dalam perpustakaan.
- b. Dapat meningkatkan pelayanannya, sehingga para pemakai perpustakaan akan sering berkunjung ke perpustakaan dan merasa nyaman berada di perpustakaan.

2. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam bidang perpustakaan, khususnya perpustakaan provinsi.

3. Bagi Jurusan Administrasi Pendidikan

Hasil penelitian ini untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang perpustakaan.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Perpustakaan

Keberadaan perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari peradaban dan budaya umat manusia. Tinggi rendahnya peradaban dan budaya suatu bangsa dapat dilihat dari kondisi perpustakaan yang dimiliki. Perpustakaan sebagai sistem pengelolaan rekaman gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia, mempunyai fungsi utama melestarikan hasil budaya umat manusia tersebut, khususnya yang berbentuk dokumen karya cetak dan karya rekam lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia itu kepada generasi-generasi selanjutnya (penjelasan UU no.43 tahun 2007).

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga membawa dampak kepada pengelompokkan perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi tadi. Istilah-istilah perpustakaan menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai sebuah spesifikasi tertentu. Dilihat dari perkembangan teknologi informasinya perpustakaan berkembang dari perpustakaan tradisional, semi-tradisional, elektronik, digital hingga perpustakaan virtual. Kemudian dilihat dari pola kehidupan masyarakat berkembang mulai perpustakaan desa, perpustakaan masjid, perpustakaan pribadi, perpustakaan keliling, dan sebagainya. Kemudian juga

dilihat dari perkembangan kebutuhan dan pengetahuan sekarang ini banyak bermunculan istilah perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan anak-anak, perpustakaan sekolah, perpustakaan akademik (perguruan tinggi), perpustakaan perusahaan, dan lain sebagainya.

Menurut Watford (Darmono, 2004: 2) mengatakan :

Perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola, dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum. Lebih luas lagi pengertian perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

Secara sederhana perpustakaan ialah kumpulan buku dan materi lainnya yang ditata dalam sebuah ruangan dan digunakan oleh pengunjung perpustakaan guna memenuhi informasi yang dibutuhkan. Menurut Sutarno NS (2003: 7), perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca. Menurut IFIA (*“International Federation of Library Associations and Institutions”*) yang dikutip oleh Sulisty Basuki (2003: 5), perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang tersusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai. Rusina Sjahrial-Pamuntjak (2000: 1) mengatakan bahwa perpustakaan adalah kumpulan buku-buku yang tersedia dan dimaksudkan untuk dibaca.

Pengertian perpustakaan ini telah mengarahkan kepada tiga hal yang mendasar sekaligus, yaitu hakikat perpustakaan sebagai salah satu sarana pelestarian bahan pustakan, fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan, serta tujuan perpustakaan sebagai sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pembangunan nasional. Hal ini selaras dengan pengertian perpustakaan menurut Keputusan Presiden RI nomor 11, yang menyebutkan bahwa perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

Berikut adalah definisi naskah RUU tentang Perpustakaan:

- a. Perpustakaan adalah tempat mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, dengan pengelolaan khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. (Naskah Awal RUU Perpustakaan No 43 2007).
- b. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, tercetak dan terekam, secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. (Revisi 1 RUU Perpustakaan No 43 2007).
- c. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam, secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi

kebutuhan intelektualitas para penggunanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. (Revisi 2 RUU Perpustakaan No 43 2007).

- d. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. (UU Perpustakaan No 43 2007)

Perkembangannya menempatkan perpustakaan menjadi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Dari istilah pustaka, berkembang istilah pustakawan, perpustakaan, ilmu perpustakaan, dan kepustakawanan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pustakawan : Orang yang bekerja pada lembaga – lembaga perpustakaan atau yang sejenis dan memiliki pendidikan perpustakaan secara formal.
- b. Perpustakaan : Bahan – bahan yang menjadi acuan atau bacaan dalam menghasilkan atau menyusun tulisan baik berupa artikel, karangan, buku, laporan, dan sejenisnya.
- c. Ilmu Perpustakaan : Bidang ilmu yang mempelajari dan mengkaji hal – hal yang berkaitan dengan perpustakaan baik dari segi organisasi koleksi, penyebaran dan pelestarian ilmu pengetahuan teknologi dan budaya serta jasa- jasa lainnya kepada masyarakat, hal lain yang berkenaan dengan jasa perpustakaan dan peranan secara lebih luas.

- d. Kepustakawanan : Hal – hal yang berkaitan dengan upaya penerapan ilmu perpustakaan dan profesi kepustakawanan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi secara berkesinambungan.

Menurut Sutarno (2003 : 78) tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan dengan cara : (a) menyediakan, menyimpan, mengolah, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya sesuai dengan keperluan organisasi dan masyarakat pemakai, (b) mendayagunakan koleksi berupa penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat, (c) melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, (d) bekerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi, sarana, dan prasarana perpustakaan secara bersama-sama untuk keperluan pemakai, (e) menjalin hubungan baik dengan pihak pimpinan pembina, mitra kerja, dan unit-unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas layanan, (f) memasyarakatkan perpustakaan, (g) menjalin kajian dan pengembangan, (h) melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan koleksi, (i) melaksanakan pendidikan masyarakat pemakai, (j) melaksanakan pengelolaan (manajemen) dan tata usaha, termasuk pengembangan staf dan pegawai serta peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan.

2. Fungsi Perpustakaan.

Menurut Darmono (2004: 3), perpustakaan mempunyai beberapa fungsi umum, yaitu sebagai berikut:

a. Fungsi Informasi

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat : (a) Mengambil berbagai ide dari buku yang ditulis oleh para ahli dari berbagai bidang ilmu, (b) menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesempatan untuk dapat memilih informasi yang layak sesuai dengan kebutuhannya, (c) memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan, (d) memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

b. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan. Melalui fungsi ini manfaat yang diperoleh adalah : (a) agar pengguna perpustakaan mendapat kesempatan untuk mendidik diri sendiri secara berkesinambungan, (b) untuk membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreativitas dan kegiatan intelektual, (c) mempertinggi sikap sosial dan menciptakan masyarakat yang demokratis, (d) mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru.

c. Fungsi Kebudayaan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk : (a) meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekaman budaya bangsa untuk meningkatkan taraf hidup dan mutu kehidupan manusia baik secara individu maupun secara kelompok, (b) membangkitkan minat terhadap kesenian dan keindahan yang merupakan salah satu kebutuhan manusia terhadap cita rasa seni, (c) mendorong tumbuhnya kreativitas dalam berkesenian, (d) mengembangkan sikap dan sifat hubungan manusia yang positif serta menunjang kehidupan antar budaya secara harmonis, (e) menumbuhkan budaya baca di kalangan pengguna sebagai bekal penguasaan alih teknologi.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya untuk : (a) menciptakan kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani, (b) mengembangkan minat rekreasi pengguna melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu senggang, (c) menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif.

e. Fungsi Penelitian

Sebagai fungsi penelitian perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang kegiatan penelitian. Informasi yang disajikan meliputi berbagai jenis dan bentuk informasi.

f. Fungsi Deposit

Sebagai fungsi deposit perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan di wilayah Indonesia. Perpustakaan yang menjalankan fungsi deposit secara nasional adalah perpustakaan nasional. Sebagai fungsi deposit perpustakaan nasional merupakan perpustakaan yang ditunjuk oleh UU No.4 tahun 1990 yaitu Undang-undang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan, dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di wilayah Republik Indonesia, atau karya cetak dan karya rekam tentang Indonesia yang diterbitkan di luar negeri, dan oleh lembaga atau importir diedarkan di wilayah Republik Indonesia.

3. Jenis – Jenis Perpustakaan

Dalam lampiran keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tertanggal 11 Maret No. 0103/0/1981 jenis-jenis perpustakaan meliputi:

a. Perpustakaan Nasional

Dalam Undang-undang Republik Indonesia no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, Perpustakaan Nasional adalah lembaga pemerintah non departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota negara.

Perpustakaan Nasional adalah perpustakaan yang didirikan di ibukota negara dan merupakan perpustakaan induk dari semua jenis perpustakaan yang ada di negara tersebut. Fungsi dari perpustakaan nasional adalah:

1) Sebagai Pusat Referensi Nasional.

Dalam fungsi ini perpustakaan nasional harus mampu menjawab pertanyaan apa saja, oleh siapa saja yang ada hubungannya dengan Indonesia.

2) Sebagai Perpustakaan Deposit.

Dalam hal ini perpustakaan nasional mempunyai tugas dan bertanggung jawab untuk melestarikan seluruh penerbitan yang ada di Indonesia maupun yang ada di luar negeri yang mengenai Indonesia. Untuk menjamin terkumpulnya semua penerbitan yang ada di Indonesia, maka perlu adanya Undang-undang Karya Cetak (*"Deposit Act"*) yang mewajibkan semua penerbit untuk mengirimkan terbitan terbarunya kepada Perpustakaan Nasional sebanyak dua eksemplar. Tetapi Undang-undang hak cipta di Indonesia baru saja diakui yaitu pada bulan Agustus 1990. maka Perpustakaan Nasional Indonesia pun baru dapat melaksanakan fungsinya sebagai perpustakaan deposit. Hal ini juga harus mendapat dukungan dan kesadaran yang tinggi dari pihak penerbit bahan pustaka akan pentingnya arti deposit itu untuk melestarikan semua penerbitan di negara kita.

3) Sebagai Penerbit Bibliografi Nasional

Perpustakaan Nasional merupakan perpustakaan atau suatu badan yang menerbitkan Bibliografi Nasional yang merupakan suatu daftar buku-buku yang ada di Perpustakaan Nasional Indonesia dan pada perpustakaan lain di Indonesia terbitan

Indonesia dan tentang Indonesia. Bibliografi Nasional Indonesia ini disebar luaskan juga ke berbagai Instansi lain agar mereka juga mengetahui koleksi yang ada di Perpustakaan Nasional. Perpustakaan Nasional pada beberapa waktu yang lalu berada di bawah Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, tetapi sekarang telah diakui sebagai lembaga Pemerintahan Non Departemen dan bertanggung jawab langsung kepada pemerintah.

b. Perpustakaan Wilayah (Daerah)

Berkedudukan di ibukota provinsi, sebagai pusat kerja sama antar perpustakaan di wilayah provinsi, menyimpan koleksi bahan pustaka yang menyangkut provinsi, semua terbitan di wilayah, pusat penyelenggaraan layanan referensi, informasi dan penelitian dalam wilayah provinsi menjadi unit pelaksana teknis pusat pembinaan perpustakaan.

Perpustakaan ini memiliki beberapa istilah nomenklatur, sebagaimana dikehendaki oleh pemerintah yang bersangkutan. Ada yang bernama Badan Perpustakaan daerah, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, Kantor Perpustakaan dan lain sebagainya.

Perpustakaan ini memiliki ciri ciri antara lain: (1) berkedudukan di ibukota provinsi pada setiap provinsi di Indonesia, (2) memberikan layanan umum dan referensi kepada masyarakat, (3) sebagai pusat pembinaan dan kerja sama perpustakaan dalam wilayah provinsi yang bersangkutan, (4) bertugas mengumpulkan seluruh terbitan karya cetak dan karya rekam di wilayah tersebut, (5) sumber dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) yang bersangkutan, (6)

tugasnya membantu gubernur dalam bidang informasi dan pembinaan perpustakaan di wilayah tersebut. Perpustakaan tersebut telah ada sejak masa kemerdekaan dengan nama Perpustakaan Negara, kemudian berubah menjadi Perpustakaan Wilayah Depdikbud. Selanjutnya kembali menjadi Perpustakaan Nasional Daerah. Dengan diberlakukannya UU Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang sudah diganti dengan UU Nomor 32 tahun 2004, Nama perpustakaan tersebut diubah menjadi Badan Perpustakaan Daerah atau dengan nama lainnya. Sementara itu eselon sebagai acuan struktur organisasi ada yang menduduki eselon II dan ada yang III. Semua proses perubahan status, nama dan eselon berdasarkan keputusan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang

c. Perpustakaan Umum

Dalam Undang-undang Republik Indonesia no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustakanya untuk masyarakat umum. Perpustakaan umum diselenggarakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum tanpa memandang latar belakang pendidikan, agama, adat istiadat, umur, jenis dan lain sebagainya, maka koleksi perpustakaan Umum pun terdiri dari beraneka ragam bidang dan pokok masalah sesuai dengan kebutuhan informasi dari pemakainya.

Fungsi Perpustakaan Umum:

- 1) Pusat Informasi : menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakai
- 2) Preservasi kebudayaan : menyimpan dan menyediakan tulisan-tulisan tentang kebudayaan masa lampau, kini dan sebagai pengembangan kebudayaan di masa yang akan datang.
- 3) Pendidikan : mengembangkan dan menunjang pendidikan non formal diluar sekolah dan universitas dan sebagai pusat kebutuhan penelitian.
- 4) Rekreasi : dengan bahan-bahan bacaan yang bersifat hiburan perpustakaan umum dapat digunakan oleh masyarakat pemakai untuk mengisi waktu luang.

d. Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling pada prinsipnya merupakan perluasan dari layanan perpustakaan umum. Perpustakaan keliling adalah merupakan jenis perpustakaan yang dalam memberikan layanan bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain dengan tujuan mengunjungi pemakai. Fungsi perpustakaan keliling adalah :

- 1) Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat di daerah, khususnya di daerah pedesaan dan daerah terpencil.
- 2) Pemerataan pengembangan pendidikan.
- 3) Sebagai media penerangan bagi masyarakat.
- 4) Memasyarakatkan perpustakaan dan minat baca di kalangan masyarakat.

e. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang memiliki ciri ciri antara lain: (1) berada di lingkungan sekolah, (2) dikelola oleh sekolah dengan penanggungjawab kepala sekolah yang bersangkutan, (3) diperuntukkan bagi

masyarakat sekolah (guru, pelajar, tenaga staf, dan orang tua/wali murid, komite sekolah dan dewan pendidikan), (4) tugas dan fungsinya adalah untuk menunjang dan memfasilitasi proses pembelajaran di sekolah tersebut, (5) pembiayaan berasal dari dana sekolah atau dana lain yang sah dan tidak mengikat. Berfungsi sebagai pusat kegiatan kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian sederhana, pusat baca, guna menambah ilmu pengetahuan dan rekreasi.

f. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam Undang-undang Republik Indonesia no.43 tahun 2007 pasal 24 tentang perpustakaan Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan jenis ini mempunyai ciri ciri antara lain sebagai berikut: (1) berada di lingkungan perguruan tinggi yang bersangkutan, (2) penyelenggaranya adalah suatu universitas/perguruan tinggi tertentu, (3) pemakainya adalah sivitas akademika yang meliputi staf pengajar, mahasiswa, peneliti, staf administrasi dan pemakai atas izin perguruan tinggi yang bersangkutan, (4) biaya yang dibutuhkan berasal dari universitas tersebut, termasuk dari dana SPP atau sumbangan dari pihak lain, (5) tugas dan fungsinya adalah untuk menunjang Tri Darma Perguruan Tinggi yakni penelitian, pendidikan dan pengabdian masyarakat. Oleh karena pentingnya lembaga perpustakaan perguruan tinggi, maka perpustakaan tersebut sering disebut

sebagai jantungnya universitas. Yakni dalam rangka penelitian ilmiah dan pengembangan Ilmu pengetahuan. Berfungsi sebagai sarana kegiatan belajar-mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

g. Perpustakaan Khusus/Dinas

Dalam Undang-undang Republik Indonesia no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain. Perpustakaan jenis ini adalah perpustakaan yang mempunyai ciri ciri sebagai berikut; (1) biasanya dikelola oleh suatu lembaga atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta, (2) pemakainya terbatas pada anggota, pegawai atau kelompok masyarakat tertentu di lingkungan organisasi tersebut misalnya perpustakaan DPRD, perpustakaan Bapeda, Perpustakaan Dharma Wanita, dan sebagainya, (3) biaya pengelolaannya berasal dari lembaga yang membawahi atau mengelolanya, (4) tugas dan fungsinya adalah membantu dan menunjang kegiatan instansi yang bersangkutan, dan (5) perpustakaan itu berlokasi di lingkungan kantor yang bersangkutan. Biasanya pihak luar tidak bisa menggunakan kecuali dengan persyaratan tertentu. Berfungsi sebagai pusat referensi dan penelitian serta sarana untuk memperlancar tugas pelaksanaan instansi/lembaga yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih perpustakaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai tempat penelitian. Peneliti memilih perpustakaan

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai tempat penelitian karena perpustakaan ini diselenggarakan untuk masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran, semua masyarakat tanpa terkecuali dapat menggunakan perpustakaan ini.

B. Kajian Layanan Perpustakaan

Salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah melaksanakan kegiatan layanan, yang berupa layanan bahan putaka dan menyebarluaskan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut. Melalui layanan perpustakaan tersebut pengguna akan memperoleh informasi secara optimal.

1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan suatu proses, proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Menurut Fandy Tjiptono (2004: 94), layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan/lembaga kepada pelanggan yang telah membeli atau memakai produknya. Dapat dipahami bahwa layanan adalah serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata, merupakan aktifitas antar manusia dengan bantuan peralatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan menyediakan kepuasan.

Dari pengertian tersebut diatas dapat diketahui beberapa ciri-ciri layanan yaitu tidak kasat mata dan merupakan hasil dari aktivitas fisik antar manusia dengan bantuan peralatan. Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 10) layanan memiliki empat karakteristik yang membedakannya dari barang yang terlihat, yaitu :

a. *“Intangibility”*

Maksud dari layanan bersifat intangible adalah layanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep intangible pada layanan memiliki dua pengertian, yaitu:

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- 2) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Dengan demikian, kita dapat menilai kualitas layanan sebelum merasakannya atau mengkonsumsinya terlebih dahulu. Contohnya dalam program perpustakaan yaitu petugas perpustakaan memberi pengertian tentang tata cara meminjam koleksi perpustakaan.

b. *“Inseparability”*

Inseparability disini menunjukkan sulitnya pendekatan dari menciptakan layanan dan mengkonsumsinya sebagai dua hal yang berbeda. Layanan tidak dapat dipisahkan menjadi fase menciptakan dan fase mengkonsumsi, karena layanan biasanya dijual terlebih dahulu, barulah kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *“Variability”*

Layanan bersifat sangat variable karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan. Para pembeli layanan sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali meminta pendapat orang lain sebelum

memutuskan untuk memilih. Contohnya dalam perpustakaan adalah ketika pengadaan buku atau koleksi baru biasanya perpustakaan meminta saran dari para pengunjung buku atau koleksi apa yang perlu dilengkapi dalam perpustakaan itu.

d. “*Perishability*”

Perishability berarti jasa tidak dapat disimpan untuk dijual kemudian atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberikan. Contohnya dalam perpustakaan adalah layanan pemberitahuan letak buku yang dilakukan oleh petugas perpustakaan.

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara no.81 tahun 1993 Layanan adalah suatu bentuk kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Layanan yang diberikan sebaik-baiknya dapat memuaskan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan, pada tahap selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan pelanggan pengguna layanan tersebut sebanyak mungkin serta mampu mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal tersebut diatas juga berlaku untuk layanan pada perpustakaan.

Layanan perpustakaan dan informasi adalah upaya menyediakan akses terhadap bahan perpustakaan dan pendayagunaan informasi yang berbasis media dalam koleksi kepada masyarakat (pedoman standar perpustakaan umum, 2002: 3). Dari pengertian layanan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah kegiatan pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk memperoleh

informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan agar para pengguna dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan sebaik-baiknya.

2. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Menurut Ibrahim Bafadal (2000 : 24), Layanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Sedangkan Rusina Sjahrial-Pamuntjak (2000: 97), Sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun dibawa keluar perpustakaan.

Kegiatan bagian sirkulasi menyangkut citra perpustakaan, baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan layanan sirkulasi yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Kegiatan pada layanan sirkulasi sering dijadikan tolak ukur keberhasilan perpustakaan, karena kegiatan dari layanan ini langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan. layanan sirkulasi merupakan kegiatan yang harus ada di dalam perpustakaan yang berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dipergunakan oleh pengguna secara maksimal. Agar perpustakaan dapat memainkan perannya dengan baik maka perpustakaan harus didukung oleh sarana, prasarana serta tenaga kerja pengelola yang handal.

Berdasarkan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 6): Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayangkan koleksi perpustakaan kepada para pemakai atau pengguna perpustakaan dengan berbagai macam kegiatan seperti:

- 1) Membuat peraturan mengenai pemakaian/peminjaman koleksi, misalnya yang mengatur :
 - a) Siapa saja yang boleh ,memakai fasilitas perpustakaan.
 - b) Syarat-syaratnya apa saja.
 - c) Hak-haknya apa saja.
 - d) Lamanya jangka waktu peminjaman
 - e) Banyaknya koleksi bahan pustaka yang boleh dipinjam keluar oleh setiap orang/anggota perpustakaan.
 - f) Sanksi-sanksi bila terlambat mengembalikan pinjaman bahan pustaka ataupun bila terjadi pelanggaran terhadap peraturan perpustakaan.
- 2) Membuat pengumuman tentang pendaftaran anggota perpustakaan langsung tertulis diperpustakaan.
- 3) Melakukan penagihan kepada para anggota perpustakaan yang belum mengembalikan pinjamannya, padahal sudah habis batas waktu peminjamannya dengan cara ditagih langsung ataupun lewat surat tagihan.
- 4) Mencatat dengan tertib dan teratur semua pemasukan uang pendaftaran anggota perpustakaan maupun uang denda keterlambatan pengembalian koleksi pustaka, untuk kemudian menyetorkannya kepada yang berwenang ataupun pimpinan perpustakaan.

- 5) Melayani permintaan Surat Bebas Pinjaman Pustaka (SBPP) kepada para anggota perpustakaan yang memerlukan untuk keperluan studi.

Sistem layanan sirkulasi terbagi kedalam dua jenis layanan, yaitu layanan terbuka (*open access*) dan sistem layanan tertutup (*closed access*). Pada setiap perpustakaan perguruan tinggi harus dapat menentukan sistem layanan yang sesuai dengan keadaan dari perpustakaan. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan Sjahrial-Pamuntjak (2000 : 101) Sistem layanan pemakai pada perpustakaan umumnya dapat dilaksanakan melalui dua cara diantaranya, layanan dengan sistem terbuka (*opened cccess*) dan layanan dengan sistem tertutup (*closed access*). pada perpustakaan yang jumlah koleksinya masih sedikit umumnya menggunakan sistem tertutup, sebaliknya pada perpustakaan yang koleksinya sudah banyak biasanya menggunakan sistem layanan terbuka.

b. Layanan Referensi

Layanan Referensi merupakan kegiatan layanan pemakai dengan cara memberikan informasi secara langsung maupun tidak langsung kepada pengguna, dengan mengacu atau menunjuk kepada suatu koleksi atau sumber informasi yang ada dan dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna perpustakaan. Melalui layanan referensi ini pengguna perpustakaan dibantu untuk menemukan dan menelusur informasi secara lebih spesifik dengan pilihan subyek yang lebih luas, dengan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara lebih optimal.

Tujuan dari layanan referensi adalah:

- 1) Mengarahkan pemakai perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.
- 2) Memampukan pemakai perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
- 3) Memampukan pemakai perpustakaan menggunakan setiap koleksi bahan pustaka referensi dengan tepat guna.

Sementara fungsi dari layanan referensi adalah :

1) Informasi

Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.

2) Bimbingan

Memberikan bimbingan kepada pemakai untuk menemukan bahan pustaka dalam koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta penggunaannya dalam menemukan informasi yang dikehendaki.

3) Pemilihan/Penilaian

Memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih/menilai bahan pustaka yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

Kegiatan Pokok dari layanan referensi adalah:

- 1) Memberikan informasi bersifat umum, baik mengenai hal-hal yang umum, mengenai perpustakaan maupun khusus mengenai layanan referensi-nya.

- 2) Memberikan informasi yang bersifat spesifik/khusus, yang untuk itu diperlukan bantuan koleksi referensi.
- 3) Memberikan bantuan menelusur informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan pemakai baik melalui koleksi referensi perpustakaan yang bersangkutan maupun perpustakaan yang lain.
- 4) Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat-alat yang ada.
- 5) Memberikan pengarahan kepada pemakai untuk menemukan pokok bahasan tertentu
- 6) Memberikan bimbingan secara klasikal dan formal kepada pemakai tentang bahan pustaka, penggunaan dan pemilihan bahan pustaka yang tepat untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.

Koleksi buku-buku referensi dalam setiap perpustakaan dapat di bagi dalam beberapa jenis buku sumber informasi, Buku referensi dapat dikelompokkan menurut:

- 1) Jenis buku sumber informasinya, misalnya kamus, ensiklopedi, bibliografi.
- 2) Jenis layanan informasinya:
 - a) *Source type*, yakni koleksi yang langsung memberikan informasi yang dicari, misalnya : kamus, esiklopedia, biografi
 - b) *Direction type*, yakni yang hanya menunjukkan di mana informasi yang dicari itu terdapat, misalnya: indeks, bibliografi dan abstrak.
- 3) bidang atau wilayah cakupannya

- a) Umum atau universal, tidak terbatas pada satu bidang ilmu pengetahuan ataupun daerah/wilayah tertentu, misalnya ensiklopedi Amerika.
 - b) Nasional, yang membatasi cakupannya pada atau tentang satu negara tertentu, misalnya bibliografi nasional Indonesia.
 - c) Khusus, yang membatasi penyajian informasinya pada suatu atau beberapa bidang pengetahuan yang saling berhubungan, misalnya ensiklopedi ilmu-ilmu Sosial.
- 4) Periodenya, yang membatasi informasinya pada waktu/periode dari obyek, fakta atau peristiwanya.

Dalam kegiatan layanan referensi sehari-hari, sumber-sumber referensi yang sering digunakan sebagai rujukan adalah :

- 1) Kamus
- 2) Ensiklopedi
- 3) Direktori
- 4) Statistik
- 5) Alamanak dan buku tahunan
- 6) Buku pegangan
- 7) Buku panduan
- 8) Sumber biografi
- 9) Sumber geografi
- 10) Indeks
- 11) Abstrak

12) Bibliografi

c. Layanan Perpustakaan Keliling

Menurut Sulistyio Basuki (2003: 65) Perpustakaan keliling adalah bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun air), secara umum perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum (menetap). Perpustakaan keliling ini mendatangi masyarakat umum yang bertempat tinggal di daerah-daerah yang jauh dari perpustakaan umum yang biasanya berada di pusat kota kabupaten atau kotamadya. Dalam Undang-undang Republik Indonesia no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa, pemerintah provinsi, dan atau kabupaten/kota melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.

Masyarakat yang dilayani oleh perpustakaan keliling adalah masyarakat yang bertempat tinggal didaerah terpencil atau lokasinya tidak terjangkau oleh perpustakaan umum yang statis, seperti orang tahanan, orang cacat dan kelompok sejenis lainnya. Sekolah atau instansi yang belum mempunyai perpustakaan yang menetap bisa memperoleh jasa layanan dari perpustakaan keliling, seperti yang disebutkan dalam buku Pedoman Operasional Perpustakaan Keliling. (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1987: 4) Perpustakaan keliling dapat melayani pula masyarakat pedesaan dimana belum ada layanan perpustakaan desa atau melayani

masyarakat disuatu sekolah atau instansi yang tidak ada layanan perpustakaan menetap.

d. Layanan Terbitan Berkala

Layanan terbitan berkala adalah layanan yang menyediakan media yang diterbitkan secara berkala atau rutin seperti surat kabar, majalah, tabloid, jurnal dan bulletin.

e. Layanan Internet

Layanan internet adalah program penyediaan fasilitas internet yang dapat digunakan oleh pengunjung baik yang sudah menjadi anggota maupun yang belum menjadi anggota.

f. Layanan *Book Loan*

Layanan *book loan* adalah peminjaman secara kolektif atau secara paket kepada masyarakat.

g. Layanan Pelatihan Komputer

Layanan yang bertujuan untuk member pelatihan komputer kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengoperasikan computer.

h. Layanan Audio Visual

Yaitu layanan pemutaran film dokumenter, dan film pengetahuan. Biasanya dilaksanakan seminggu sekali dan pemutaran film disesuaikan dengan umur.

i. Layanan *e-learning*

Yaitu layanan pembelajaran dengan menggunakan akses internet, sehingga pengguna dapat mengakses materi atau informasi dimanapun pengguna berada.

C. Kajian Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000: 12) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Tse dan Wilson dalam Nur Nasution, (2004: 34) Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Pelanggan akan merasa puas jika apa yang diterimanya sesuai dengan apa yang diharapkannya sebaliknya jika apa yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya maka pelanggan akan kurang puas, misalnya dalam perpustakaan, pelanggan akan merasa puas jika buku atau informasi yang ia cari bisa ditemukan dalam perpustakaan, artinya tujuannya untuk mencari informasi di perpustakaan dapat terpenuhi.

Westbrook & Reilly dalam Fandy Tjiptono, (2004: 43) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu layanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Gaspers dalam Nur Nasution, (2004: 12) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan:

1. tingkah laku yang sopan dari semua pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan termasuk keramahtamahan.
2. cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. ketepatan waktu penyampaian.
4. faktor pendukung lainnya seperti peraturan yang menjadi landasan kerja layanan, sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan layanan, keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan.

D. Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan (2010: 28). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Engel, et al. dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003, 102), menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan penggunanya.

Dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 mengenai pedoman penyelenggaraan layanan mengamanatkan agar setiap penyelenggara layanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Instansi Pemerintah, menyatakan bahwa Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara layanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Masyarakat sebagai pelanggan dari layanan publik akan menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan layanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah dianjurkan pemerintah, berdasarkan prinsip layanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang “*relevant, valid dan reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada dan dapat diberlakukan untuk semua

jenis layanan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur layanan, yaitu kemudahan tahapan layanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur layanan.
- b. Persyaratan layanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan layanan sesuai dengan jenis layanannya.
- c. Kejelasan petugas layanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan petugas layanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan layanan terutama terhadap konsistensi, waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas layanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian layanan.
- f. Kemampuan petugas layanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan layanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan layanan, yaitu target waktu layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara layanan.
- h. Keadilan mendapatkan layanan, yaitu pelaksanaan layanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- j. Kewajaran biaya layanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit layanan.
- k. Kepastian biaya layanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal layanan, yaitu pelaksanaan waktu layanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana layanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima layanan.
- n. Keamanan layanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara layanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan layanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan layanan.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas di dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 juga disebutkan bahwa “kelompok layanan jasa yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya”. Maka dari itu unsur-unsur yang termuat dalam indeks kepuasan masyarakat juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di perpustakaan termasuk salah satunya adalah layanan sirkulasi. Beberapa unsur layanan mengenai kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi yang telah dimodifikasi

dan dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Prosedur layanan sirkulasi, yaitu prosedur untuk mendapatkan layanan dengan mudah dan tidak berbelit-belit atau rumit, misalnya berkaitan dengan kemudahan tahapan layanan menyangkut prosedur keanggotaan maupun dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- b. Persyaratan layanan sirkulasi, yaitu kemudahan dalam mengurus persyaratan teknis maupun administrasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak perpustakaan, misalnya berkaitan dengan persyaratan dalam proses layanan kartu anggota, peminjaman dan pengembalian serta persyaratan dalam pengurusan surat keterangan bebas pustaka.
- c. Keadaan bahan pustaka, yaitu kondisi dan kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dimiliki yang terdapat pada unit layanan sirkulasi perpustakaan, misalnya: buku - buku yang tersedia lengkap, kerapian susunan buku yang ada di rak dan kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak.
- d. Kejelasan petugas layanan sirkulasi, yaitu kemudahan untuk menemui petugas layanan dimana keberadaan dan kepastian petugas dalam melaksanakan tugasnya dapat diketahui dengan jelas oleh pengguna, misalnya petugas mudah untuk ditemui saat pengguna ingin melakukan transaksi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- e. Kedisiplinan petugas layanan sirkulasi, yaitu petugas taat kepada aturan waktu yang telah ditetapkan sehingga ketika pengguna perpustakaan melakukan suatu

transaksi atau meminta bantuan, petugas bisa ditemui sampai dengan waktu yang telah ditetapkan, misalnya petugas sirkulasi selalu siap di tempat jika sewaktu-waktu dibutuhkan pada saat jam kerja dan petugas boleh istirahat jika memang sudah waktunya istirahat.

- f. Tanggung jawab petugas layanan sirkulasi, yaitu petugas sirkulasi mempunyai tanggung jawab dalam melakukan kegiatan layanan maupun menyelesaikan suatu permasalahan yang dialami pengguna, antara lain ketika pengguna perpustakaan meminta bantuan kepada petugas misalnya tentang keberadaan suatu koleksi maupun ketika mengalami kesulitan menggunakan komputer, maka petugas layanan sirkulasi akan membantu dengan senang hati dan berupaya memecahkan masalah yang dialami oleh pengguna perpustakaan.
- g. Kemampuan petugas layanan sirkulasi, yaitu kemampuan petugas dalam menjawab dan mengatasi permasalahan pengguna perpustakaan, misalnya mengenai keberadaan suatu bahan pustaka, mengoperasikan komputer baik dalam pencarian bahan pustaka maupun dalam menyelesaikan layanan sirkulasi.
- h. Kecepatan layanan sirkulasi, yaitu jaminan terhadap proses penyelesaian layanan yang dilakukan dengan segera atau dengan kata lain target waktu layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan aturan yang ada, misalnya layanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian serta penelusuran suatu koleksi yang tidak perlu menunggu/mengantre terlalu lama.
- i. Keadilan mendapatkan layanan sirkulasi, yaitu dalam pelaksanaan layanan sirkulasi tidak membedakan siapa yang membutuhkan layanan, dengan kata

lain tidak membedakan jenis kelamin, golongan atau status pengguna yang dilayani, semua diperlakukan sama sesuai dengan hak yang mereka peroleh.

- j. Kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam melakukan kegiatan layanan baik itu peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, pencarian koleksi maupun layanan lainnya, petugas selalu bersikap sopan dan ramah serta saling menghargai bukan hanya dalam menyelesaikan suatu kegiatan tetapi ketika harus menyelesaikan keluhan pengguna.
- k. Kewajaran biaya pada layanan sirkulasi, yaitu biaya yang ditentukan untuk menikmati layanan yang disediakan masih dalam batas kewajaran dan terjangkau sesuai dengan kemampuan pengguna, misalnya biaya yang harus dikeluarkan untuk layanan pembuatan kartu anggota dan pembayaran denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka terjangkau dan tidak terlalu mahal.
- l. Kepastian biaya pada layanan sirkulasi, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, petugas sudah mentaati aturan mengenai pelaksanaan biaya yang harus dikeluarkan pengguna untuk mendapatkan layanan, sehingga sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam aturan tanpa ada penambahan maupun pengurangan biaya yang tidak perlu.
- m. Kepastian jadwal layanan sirkulasi, yaitu pelaksanaan jadwal waktu layanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, misalnya waktu buka maupun tutup layanan sirkulasi yang tepat waktu sehingga pengguna dapat memanfaatkan waktu layanan yang ada dengan semaksimal mungkin.

- n. Fasilitas layanan sirkulasi, yaitu tersedianya berbagai fasilitas pendukung dalam proses layanan sirkulasi perpustakaan, misalnya: sarana *Online Public Access Catalog (OPAC)* untuk penelusuran koleksi buku bagi pengguna dengan jumlah yang memadai, peralatan otomasi sirkulasi seperti komputer dan scanner barcode
- o. Kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi, yaitu kondisi sarana dan prasarana layanan sirkulasi yang bersih, rapi dan teratur sehingga pengguna merasa nyaman berada di lingkungan tersebut, dikarenakan kebersihan ruangan, kerapian rak dan susunan koleksi serta perabot dan peralatan kerja yang selalu terjaga dengan baik.
- p. Keamanan layanan sirkulasi, yaitu terjaminnya tingkat keamanan atau mampu menjaga keamanan lingkungan pada unit penyelenggara layanan sirkulasi sehingga timbul rasa aman dari pengguna untuk melakukan kegiatan dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan pengguna, misalnya adanya tempat penitipan barang yang memadai dan selalu dijaga oleh petugas yang selalu siap melayani ditempat.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi perpustakaan dapat dinilai melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan sirkulasi dengan menggunakan unsur-unsur yang telah disesuaikan dengan karakteristik yang ada pada layanan sirkulasi perpustakaan yang disebutkan diatas.

E. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang berjudul “Studi Tentang Layanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Unit II Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta”, oleh Isti Nurdiyati (2010). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Unit II UAD sudah baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu mengenai ketanggapan petugas terhadap kesulitan yang dialami pemustaka yang masih kurang, pustakawan diharapkan segera menindak lanjuti setiap keluhan yang diberikan oleh pengguna, perhatian petugas terhadap pertanyaan yang diajukan dan berusaha memberikan jawaban yang sesuai dengan keinginan mereka. Dalam hal sanksi, banyak pemustaka yang melanggar proses pengembalian sehingga menimbulkan adanya penarikan denda.

Penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta”, oleh Eko Hasto Nugroho (2008). Hasil penelitian terhadap kepuasan 17 unsur layanan menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur layanan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas layanan, variasi layanan serta keadaan bahan pustaka atau koleksi. Sedangkan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta adalah 68,89. Sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2/2004, kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas layanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja layanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret termasuk dalam kategori Baik.

F. Kerangka Berpikir

Pada zaman global sekarang, pendidikan merupakan suatu hal yang penting, karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Banyak cara yang dapat dicapai, untuk memperoleh pendidikan. Diantaranya melalui perpustakaan, karena di perpustakaan berbagai sumber informasi dapat diperoleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat diperoleh melalui perpustakaan, contohnya dengan menjadikan perpustakaan sebagai tempat rekreasi, dengan membaca koleksi perpustakaan seperti novel, cerita rakyat dan lain-lain. Seperti yang tertuang dalam Keppres No.11 tahun 1989 yaitu, perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

Kegiatan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan perpustakaan adalah layanan. Layanan yang baik dapat memunculkan rasa puas dari diri pengguna perpustakaan, sebaliknya layanan yang buruk dapat menimbulkan rasa tidak puas dari diri pengguna. Layanan sirkulasi dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan layanan yang ada di perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan salah satu dari beberapa jenis layanan yang ada di perpustakaan, yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Mengingat pentingnya layanan sirkulasi dalam sebuah perpustakaan maka pelaksanaan layanan sirkulasi harus berjalan

dengan baik. Terdapat 16 unsur layanan sirkulasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan sirkulasi, yaitu prosedur layanan sirkulasi, persyaratan layanan sirkulasi, keadaan bahan pustaka pada layanan sirkulasi, kejelasan petugas layanan sirkulasi, kedisiplinan petugas layanan sirkulasi, tanggung jawab petugas layanan sirkulasi, kemampuan petugas layanan sirkulasi, kecepatan layanan sirkulasi, keadilan mendapatkan layanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi, kewajaran biaya layanan sirkulasi, kepastian biaya layanan sirkulasi, kepastian jadwal layanan sirkulasi, fasilitas layanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi, keamanan layanan sirkulasi. Jika layanan sirkulasi itu sudah baik, maka akan menimbulkan rasa puas dari diri pengguna perpustakaan dan menjadi daya tarik pengguna perpustakaan untuk datang kembali ke perpustakaan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian diskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atas hal tertentu. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena jenis data yang digunakan adalah data yang berupa angka-angka dan pengolahannya menggunakan analisis statistik. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008 : 8) Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang berlokasi di Jalan Tentara Rakyat Mataram Yogyakarta. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2011 sampai dengan bulan September 2012.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Suharsimi Arikunto (2006:130), mengatakan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Sugiyono (2008: 297) mengatakan, dalam penelitian kuantitatif populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pengguna Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008: 80), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengguna perpustakaan yang datang setiap hari tidak sama yaitu sekitar 95 orang, atau pengunjung setiap minggunya sekitar 650 orang. Oleh karena pengunjung yang datang tiap harinya tidak pasti, sampel diambil dengan menggunakan teknik *quota sampling*, dalam hal ini dibulatkan 100 orang dalam satu minggu.

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal, yaitu kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi.

E. Definisi Operasional

Tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dapat ditentukan oleh pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya pelayanan yang baik akan memunculkan kepuasan yang baik juga dari pengguna. Hal itu tidak dapat dipisahkan karena saling berkaitan. Tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). pengguna pelayanan sirkulasi yang mencakup 16 indikator penilaian yang meliputi: prosedur pelayanan sirkulasi, persyaratan pelayanan sirkulasi, keadaan bahan pustaka, kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, kewajaran biaya pada pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pada pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, fasilitas pelayanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi dan keamanan pelayanan sirkulasi.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket sebagai metode pengumpulan data yang utama, didukung dengan pengamatan (observasi) dan dokumentasi.

1. Angket

Suharsimi Arikunto (2007 : 58), angket adalah sebuah daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dibagikan kepada responden dengan harapan dapat diisi sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Ditinjau dari informasi yang diisikan ada angket langsung (jika yang diisikan adalah informasi tentang responden yang bersangkutan) dan angket tidak langsung (jika yang diisikan adalah informasi tentang sesuatu diluar responden). Angket didalam penelitian ini ditujukan kepada pengguna Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis angket yang digunakan adalah angket tidak langsung yaitu angket yang berisi informasi tentang sesuatu diluar responden. Angket yang digunakan dalam penelitian ini apabila ditinjau dari cara menjawab adalah angket tertutup, dimana responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Angket disebarakan kepada 100 orang responden pengguna layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Responden diambil setiap hari (senin - minggu), perhari diambil sekitar 10 sampai 15 orang sampai jumlah kuota 100 orang terpenuhi.

2. Observasi

Observasi adalah cara menghimpun data-data atau keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi pada sumber data yang ditentukan. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati kondisi sarana dan prasarana pada bagian pelayanan sirkulasi, seperti kondisi rak penyimpanan buku, kondisi koleksi buku yang tersedia, kondisi komputer sebagai alat penelusuran

koleksi serta kecepatan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2008 : 329), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Metode pencermatan dokumen merupakan suatu metode pencarian data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, foto-foto, dan sebagainya untuk menambah kelengkapan data. Metode dokumentasi di dalam penelitian ini berupa struktur organisasi, buku sirkulasi, dan tata tertib perpustakaan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2006: 160). Instrumen berupa skala penilaian kualitatif dengan kategori Sangat Puas (SP) - Puas (P) - Cukup Puas (CP) - Kurang Puas (KP) - Sangat Kurang Puas (SKP). Instrumen yang diedarkan menyembunyikan titik tengah, untuk memaksa responden memilih kualitas layanan yang ada berada pada tingkat buruk atau baik.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang diberikan kepada pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan empat pilihan alternatif jawaban.

Kriteria penskoran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2002: 12). Dalam penelitian ini skala jawaban responden yang digunakan terdiri dari empat alternatif jawaban dalam bentuk pilihan ganda yang menggunakan skor tertinggi 10 dan terendah 2 dengan klasifikasi, jawaban A (skor 10), jawaban B (skor 8), jawaban C (skor 4), jawaban D (skor 2).

Secara operasional indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan sirkulasi yang merupakan modifikasi dan pengembangan dari KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel I Kisi-kisi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi (Terlampir)

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah instrumen penelitian dibuat, maka perlu di uji coba instrumen. Uji coba instrumen digunakan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan tingkat keandalan (reliabilitas). Dengan adanya uji instrumen maka dapat diketahui butir-butir yang valid untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

1. Uji Validitas Isi

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen untuk menentukan butir variabel yang ada dalam instrumen secara tepat (Suharsimi Arikunto, 2006: 168). Sebelum angket disebar

kepada responden, maka terlebih dahulu peneliti melakukan uji coba angket kepada subjek penelitian yang tidak dijadikan sebagai responden. Uji coba angket tersebut ditujukan untuk mengetahui validitas isi angket. Validitas isi dilakukan dengan konsultasi kepada ahli, dalam hal ini adalah dosen pembimbing. Setelah konsultasi dengan ahli, angket dianalisis terhadap susunan kalimat maupun isi angket berkaitan dengan hal-hal yang diteliti. Validitas juga dilakukan dengan melalui hasil uji coba angket yang diisi oleh responden uji coba, bila diketahui bahwa hasil angket telah diisi oleh responden, berarti angket tersebut mampu dipahami oleh responden.

Dari hasil uji coba angket yang disebar kepada responden uji coba yaitu sebanyak 35 responden, diketahui seluruh butir angket dapat terisi dengan baik. Artinya butir angket dapat dimengerti dan dipahami oleh responden. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam lampiran 5 uji validitas dan reliabilitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan dan kepercayaan suatu alat ukur (Suharsimi Arikunto, 2006: 154). Instrumen yang reliabel menunjukkan instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan yaitu rumus koefisien alpha (Suharsimi Arikunto, 2006: 171).

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan : r_{ii} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

$\sum \sigma_t^2$ = varian total

Hasil perhitungan tersebut dinyatakan dalam koefisien reliabilitas terentang dari 0 hingga 1,00. Semakin tinggi nilai koefisien reliabilitas menandakan bahwa reliabilitas alat ukur semakin tinggi pula. Saifuddin Azwar (2006: 117), menyatakan bahwa koefisien reliabilitas yang dianggap memuaskan adalah koefisien yang mencapai angka minimal 0,900. Pada penelitian ini diketahui bahwa hasil nilai koefisien reliabilitas dari jumlah responden uji coba sebanyak 35 orang adalah 0,963. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam lampiran 5 uji validitas dan reliabilitas.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis data deskriptif kuantitatif, maksudnya yaitu bahwa analisis data deskriptif kuantitatif merupakan analisis data yang berbentuk angka-angka (Suharsimi Arikunto, 2006: 239). Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang terkumpul dari hasil penyebaran angket kepada 100 responden, dimana data tersebut merupakan sumber data utama pada penelitian ini. Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan pedoman yang termuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 16 unsur pelayanan yang dikaji, Untuk mendapatkan jumlah nilai

perunsur, nilai rata-rata per unsur pelayanan, dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Jumlah per unsur pelayanan

Nilai masing-masing aspek per unsur dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

$$\text{jumlah per unsur} = \frac{\text{jumlah skor tiap aspek}}{\text{jumlah aspek}}$$

2. Nilai per unsur pelayanan

kemudian untuk mendapatkan nilai per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Berikut rumus yang digunakan.

$$\text{Nilai perunsur} = \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}}$$

3. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai enam belas unsur dibagi jumlah unsur yang ada.

$$\text{Nilai indeks pelayanan} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur layanan}}{\text{jumlah unsur}}$$

Dari hasil pengolahan data diatas, maka tingkat kepuasan pengguna suatu layanan dapat disimpulkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Skala Penilaian

| No | Nilai Inteval | Nilai | Skala Penilaian | Tingkat Kepuasan |
|----|---------------|-------|--------------------|------------------|
| 1 | 0,1 – 2,0 | E | Sangat Kurang Puas | Rendah |
| 2 | 2,1 – 4,0 | D | Kurang Puas | Kurang Tinggi |
| 3 | 4,1 – 6,0 | C | Cukup Puas | Cukup Tinggi |
| 4 | 6,1 – 8,0 | B | Puas | Tinggi |
| 5 | 8,1 – 10,0 | A | Sangat Puas | Sangat Tinggi |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Pada bagian ini akan dipaparkan terlebih dahulu gambaran umum layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Data penelitian ini diperoleh melalui angket, dan observasi. Data yang telah dikumpulkan tersebut merupakan hasil jawaban responden yaitu pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan hasil observasi yang dilakukan penulis.

1. Jenis Layanan

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dibagi menjadi beberapa unit, dan pada tiap-tiap unit memiliki fasilitas layanan yang berbeda-beda. Penelitian ini dilaksanakan hanya pada unit I dan unit II, karena layanan sirkulasi hanya terdapat dalam dua unit tersebut. Tetapi untuk memberikan gambaran jenis layanan apa saja yang ada pada setiap unit maka jenis layanan pada setiap unit akan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Jenis Layanan Perpustakaan

| No | Jenis Layanan | Unit I Badran | Unit II Badran | Unit Malioboro | Unit Jogja study center |
|----|---------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|
| 1 | Layanan Sirkulasi | √ | √ | - | - |
| 2 | Layanan Referensi | √ | √ | - | - |
| 3 | Layanan Koleksi langka | √ | √ | - | - |
| 4 | Layanan bimbingan pembaca | √ | - | - | - |
| 5 | Layanan Ekstensi (keliling) | √ | - | - | |
| 6 | Layanan Warintek & Internet | √ | - | √ | √ |
| 7 | Layanan Deposit | √ | - | | - |
| 8 | Layanan Paket Buku | √ | - | - | - |
| 9 | Layanan Majalah dan Surat kabar | √ | √ | √ | - |
| 10 | Layanan Yogyasiana | - | - | √ | - |
| 11 | Layanan Perpustakaan anak-anak | - | - | | √ |
| 12 | Layanan Audio visual | - | - | √ | √ |

Keterangan : √ = ada, - = tidak ada

2. Persyaratan Pengguna

Pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dibedakan menjadi dua, yaitu anggota dan non-anggota, untuk lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut.

a. Anggota

Keanggotaan Perpustakaan bersifat umum, artinya siapapun bisa menjadi anggota perpustakaan dengan ketentuan :

1) Mengisi formulir.

- a) Pelajar SD, SLTP, SLTA, Mahasiswa atas tanggungan Kepala Sekolah / Dekan Fakultas.
- b) Karyawan atas tanggungan Pimpinan Instansi.
- c) Masyarakat Umum atas tanggungan Lurah / Kepala Desa.

2) Menyerahkan 3 buah pas foto hitam putih ukuran 3x4 cm.

3) Membayar uang pendaftaran sebesar Rp. 2000,-

Anggota perpustakaan dapat menggunakan layanan-layanan yang ada di perpustakaan seperti, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan koleksi langka, layanan bimbingan pembaca, layanan warintek dan internet, layanan deposit, layanan paket buku, layanan majalah dan surat kabar, layanan Yogyasiana, layanan perpustakaan anak-anak dan layanan audio visual. Pengguna perpustakaan yang sudah terdaftar sebagai anggota memiliki keuntungan dapat meminjam atau membawa pulang koleksi tertentu yang ada dalam perpustakaan.

b. Non-Anggota

Setiap pengguna yang datang dan menggunakan fasilitas yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat disebut sebagai pengguna perpustakaan non-anggota. seperti halnya anggota, non-anggota juga dapat menggunakan layanan-layanan yang ada di perpustakaan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan koleksi langka, layanan bimbingan pembaca, layanan warintek dan internet, layanan majalah dan surat kabar, layanan Yogyasiana, layanan perpustakaan anak-anak dan layanan audio visual. Hal yang membedakan antara anggota dan non-anggota adalah non-anggota tidak dapat meminjam atau membawa pulang koleksi yang ada dalam perpustakaan. Pengguna perpustakaan non-anggota hanya dapat menggunakan koleksi perpustakaan ketika berada di perpustakaan.

3. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan bagian dari rangkaian kegiatan layanan pengguna. Layanan sirkulasi adalah suatu kegiatan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan dalam proses peminjaman bahan pustaka baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun diluar perpustakaan dan pengembalian bahan pustaka yang digunakan diluar perpustakaan. Layanan sirkulasi diperuntukan untuk pengguna perpustakaan yang ingin meminjam dan mengembalikan bahan pustaka yang ada diperpustakaan.

Semua koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan dapat digunakan didalam area perpustakaan, tetapi tidak semua bahan pustaka dapat dipinjam atau dibawa pulang, ada beberapa bahan pustaka yang tidak boleh dibawa pulang seperti kamus, ensiklopedi, direktori, statistik, bibliografi, buku-buku asing dan lain-lain.

a. Sistem Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Sistem layanan sirkulasi yang diterapkan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sistem layanan terbuka (*open access*). Sistem layanan terbuka dirasa lebih sesuai untuk perpustakaan provinsi, karena dengan sistem tersebut pengguna mendapat kesempatan yang lebih luas dalam mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya. Seluruh kegiatan peminjaman dan pengembalian juga sudah menggunakan sistem otomasi perpustakaan.

b. Waktu Layanan

Ketentuan jam buka layanan sudah diatur dalam peraturan perpustakaan yaitu senin sampai jum'at (pukul 08.00 – 19.00 WIB), Sabtu dan Minggu (pukul 09.00 – 15.00).

Layanan sirkulasi perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terdiri dari layanan peminjaman dan pengembalian serta beberapa pendukung yaitu sebagai berikut.

c. Peminjaman

Layanan peminjaman bertugas mencatat semua hal yang terkait dengan peminjaman yang mencakup data peminjam, koleksi yang dipinjam dan waktu peminjaman. Dalam menjalankan layanan peminjaman harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sebagai berikut.

- 1) Mencari data bibliografi melalui katalog komputer (*OPAC = Online Public Access Catalogue*).
- 2) Mencari bahan pustaka tersebut pada ruang koleksi perpustakaan yang menurut pada letak kategori bahan pustaka.
- 3) Menyerahkan bahan pustaka beserta Kartu Tanda Anggota (KTA) perpustakaan yang masih berlaku kepada petugas layanan sirkulasi, jumlah bahan pustaka yang dapat dipinjam maksimal dua buah buku dengan jangka waktu selama dua minggu.
- 4) Setelah selesai diproses oleh petugas layanan sirkulasi, pustaka yang dipinjam dan KTA diserahkan kembali kepada peminjam.

Semua KTA dan buku yang akan dipinjam sudah dilengkapi dengan *barcode*, yang berguna untuk proses *scanning*. Proses peminjaman pustaka dilakukan secara otomatis dengan alat *scanner barcode* yang terhubung langsung dengan komputer, hal ini dilakukan untuk mempermudah dan mempersingkat waktu untuk peminjaman bahan pustaka. Setelah *scanning* selesai dilakukan maka data buku yang dipinjam dan data peminjam otomatis akan masuk dalam *database* komputer.

d. Pengembalian

Layanan pengembalian meliputi kegiatan yang mencatat semua hal yang terkait dengan pengembalian bahan pustaka yang dipinjam anggota perpustakaan. Prosedur pengembalian koleksi dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Peminjam mengembalikan bahan pustaka yang dipinjam disertai dengan KTA perpustakaan.
- 2) Petugas akan melakukan proses pengembalian dan KTA perpustakaan akan diserahkan kembali kepada apabila proses telah selesai.

Sama seperti proses peminjaman, dalam proses pengembalian juga sudah menerapkan otomatisasi. Data peminjam yang akan mengembalikan buku telah tersimpan dalam *database* komputer, sehingga petugas hanya perlu melakukan *scanning* terhadap KTA perpustakaan dan buku yang akan dikembalikan kemudian petugas mencocokkan dan memperbaharui data yang ada pada *database* komputer bahwa buku telah dikembalikan.

e. Sanksi

Untuk lebih meningkatkan tata tertib dan keamanan perpustakaan, maka bagi anggota perpustakaan dan pengguna layanan sirkulasi perpustakaan yang melanggar ketentuan perpustakaan akan dikenakan sanksi sebagai berikut.

- 1) Keterlambatan mengembalikan buku pinjaman maka akan dikenakan denda sebesar Rp. 500,00,- per buku per hari keterlambatan
- 2) Pengguna perpustakaan yang merusak sebagian atau keseluruhan atau menghilangkan bahan pustaka yang menjadi tanggung jawab peminjamnya dikenakan sanksi dengan ketentuan sebagai berikut : (a) mengganti bahan pustaka yang rusak atau hilang tersebut dengan bahan pustaka yang sama, (b) tidak boleh mengganti bahan pustaka dengan hasil foto copy.

B. Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi

Pada sub-bab ini peneliti melakukan analisis data yang telah terkumpul. Data penelitian ini diperoleh melalui angket, dan observasi. Data yang telah dikumpulkan tersebut merupakan hasil jawaban responden yaitu pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti telah menyebar kuesioner sebanyak 100 eksemplar kepada pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 100 eksemplar dan seluruh jawaban terisi secara lengkap, sehingga total kuesioner yang dapat dijadikan sebagai sumber data 100 responden atau 100% dari jumlah kuesioner yang disebar.

Data yang diperoleh dari angket berupa data kuantitatif. Dianalisis dengan persentase kemudian hasil persentasenya ditafsirkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adalah Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun jabaran tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Prosedur Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai prosedur layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator prosedur layanan sirkulasi ini adalah prosedur peminjaman koleksi, prosedur pengembalian koleksi, dan prosedur perpanjangan kartu anggota. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Prosedur peminjaman koleksi perpustakaan memperoleh skor 760, dengan rincian 24 responden menjawab A, 55 responden menjawab B, 19 responden menjawab C dan 2 responden menjawab D. Prosedur pengembalian koleksi memperoleh skor 786, dengan rincian 19 responden menjawab A, 69 responden menjawab B, 10 responden menjawab C,

dan 2 responden menjawab D. Prosedur perpanjangan kartu anggota memperoleh skor 750, dengan rincian 13 responden menjawab A, 69 responden menjawab B, 17 responden menjawab C, dan 1 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{760 + 786 + 750}{3} = \frac{2296}{3} = 765,3$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{765.3}{100} = 7,65$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,65, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek prosedur layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

2. Persyaratan Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai persyaratan layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator persyaratan layanan sirkulasi adalah persyaratan proses pembuatan kartu anggota, persyaratan peminjaman buku, dan persyaratan pengembalian buku. Lebih lanjut

untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Persyaratan proses pembuatan kartu anggota memperoleh skor 752, dengan rincian 13 responden menjawab A, 69 responden menjawab B, 17 responden menjawab C dan 1 responden menjawab D. persyaratan peminjaman buku memperoleh skor 784, dengan rincian 14 responden menjawab A, 75 responden menjawab B, 11 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D. persyaratan pengembalian buku memperoleh skor 784, dengan rincian 16 responden menjawab A, 72 responden menjawab B, 12 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{752 + 784 + 784}{3} = \frac{2320}{3} = 773,3$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{773.3}{100} = 7,73$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,73, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek persyaratan layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

3. Keadaan Bahan Pustaka pada Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai keadaan bahan pustaka pada layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator keadaan bahan pustaka pada layanan sirkulasi adalah kelengkapan buku yang ada pada layanan sirkulasi, kerapihan susunan buku yang ada di rak buku, kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak buku. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2.. Kelengkapan buku yang ada pada layanan sirkulasi memperoleh skor 612, dengan rincian 6 responden menjawab A, 46 responden menjawab B, 44 responden menjawab C dan 4 responden menjawab D. kerapihan susunan buku yang ada di rak buku memperoleh skor 606, dengan rincian 9 responden menjawab A, 42 responden menjawab B, 41 responden menjawab C, dan 8 responden menjawab D. , kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak buku memperoleh skor 644, dengan rincian 3 responden menjawab A, 59 responden menjawab B, 33 responden menjawab C, dan 5 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{612 + 606 + 644}{3} = \frac{1862}{3} = 620,7$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{620,67}{100} = 6,21$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 6,21, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), indikator keadaan bahan pustaka pada layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

4. Kejelasan Petugas Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kejelasan petugas layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kejelasan petugas layanan sirkulasi ini adalah kejelasan identitas petugas layanan sirkulasi, dan kewenangan petugas layanan sirkulasi. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Identitas petugas layanan sirkulasi memperoleh skor 452, dengan rincian 3 responden menjawab A, 23 responden menjawab B, 45 responden menjawab C dan 29 responden menjawab D. kewenangan petugas layanan sirkulasi memperoleh skor 620, dengan rincian 6

responden menjawab A, 48 responden menjawab B, 42 responden menjawab C, dan 4 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{452 + 620}{2} = \frac{1072}{2} = 536$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{536}{100} = 5,36$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 5,36, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kejelasan petugas layanan sirkulasi berada pada interval 4,1 – 6,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat cukup tinggi.

5. Kedisiplinan Petugas Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kedisiplinan petugas layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kedisiplinan petugas layanan sirkulasi ini adalah keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna layanan sirkulasi, dan ketaatan petugas layanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna layanan sirkulasi memperoleh skor 634, dengan rincian 19 responden menjawab A, 33 responden menjawab B, 42 responden menjawab C dan 6 responden menjawab D. ketaatan petugas layanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku memperoleh skor 690, dengan rincian 13 responden menjawab A, 54 responden menjawab B, 31 responden menjawab C, dan 2 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{634 + 690}{2} = \frac{1324}{2} = 662$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{662}{100} = 6,62$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 6.62, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kedisiplinan petugas layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

6. Tanggung Jawab Petugas Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai tanggung jawab petugas layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator tanggung jawab petugas layanan sirkulasi ini adalah kesediaan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan, dan ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna layanan sirkulasi. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Kesediaan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan memperoleh skor 660, dengan rincian 6 responden menjawab A, 58 responden menjawab B, 32 responden menjawab C dan 4 responden menjawab D. ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna layanan sirkulasi memperoleh skor 752, dengan rincian 8 responden menjawab A, 76 responden menjawab B, 16 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{660 + 752}{2} = \frac{1412}{2} = 706$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{706}{100} = 7,06$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,06, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek tanggung jawab petugas layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

7. Kemampuan Petugas Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kemampuan petugas layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kemampuan petugas layanan sirkulasi ini adalah kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pengguna dan petugas mampu menenangkan pengguna setiap ada masalah. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pengguna memperoleh skor 788, dengan rincian 3 responden menjawab A, 87 responden menjawab B, 10 responden menjawab C dan tidak ada responden menjawab D. petugas mampu menenangkan pengguna setiap ada masalah memperoleh skor 702, dengan rincian 1 responden menjawab A, 76

responden menjawab B, 20 responden menjawab C, dan 3 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{788 + 702}{2} = \frac{1490}{2} = 745$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{745}{100} = 7,45$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,45, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kemampuan petugas layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

8. Kecepatan Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kecepatan layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kecepatan layanan sirkulasi ini adalah kecepatan penyelesaian peminjaman buku, kecepatan penyelesaian pengembalian buku dan kecepatan dalam penelusuran koleksi. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Kecepatan penyelesaian peminjaman buku memperoleh skor 686, dengan rincian 7 responden menjawab A, 61 responden menjawab B, 32 responden menjawab C dan tidak ada responden menjawab D. kecepatan penyelesaian pengembalian buku memperoleh skor 698, dengan rincian 3 responden menjawab A, 70 responden menjawab B, 27 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D. kecepatan dalam penelusuran koleksi memperoleh skor 602, dengan rincian 3 responden menjawab A, 49 responden menjawab B, 42 responden menjawab C, dan 6 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{686 + 698 + 602}{3} = \frac{1977}{3} = 659$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{659}{100} = 6,59$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 6,59, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kecepatan layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

9. Keadilan Mendapatkan Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai keadilan mendapatkan layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator keadilan mendapatkan layanan sirkulasi ini adalah tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan layanan sirkulasi dan keadilan dalam mendapatkan layanan sirkulasi dengan mengantri. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan layanan sirkulasi memperoleh skor 792, dengan rincian 8 responden menjawab A, 86 responden menjawab B, 6 responden menjawab C dan tidak ada responden menjawab D. Keadilan dalam mendapatkan layanan sirkulasi dengan mengantri memperoleh skor 792, dengan rincian 4 responden menjawab A, 92 responden menjawab B, 3 responden menjawab C, dan 1 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{792 + 792}{2} = \frac{1584}{2} = 792$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{792}{100} = 7,92$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,92, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek keadilan mendapatkan layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

10. Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi ini adalah kesopanan petugas dalam melayani pengguna layanan sirkulasi, keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan sirkulasi dan perhatian petugas terhadap setiap pengguna layanan sirkulasi. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Kesopanan petugas dalam melayani pengguna layanan sirkulasi memperoleh skor 810, dengan rincian 9 responden menjawab A, 89 responden menjawab B, 2 responden menjawab C dan tidak ada responden menjawab D. keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan sirkulasi memperoleh skor 758, dengan rincian 13 responden menjawab A, 70

responden menjawab B, 17 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D. perhatian petugas terhadap setiap pengguna layanan sirkulasi memperoleh skor 696, dengan rincian 4 responden menjawab A, 69 responden menjawab B, 25 responden menjawab C, dan 2 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{810 + 758 + 696}{3} = \frac{2264}{3} = 754,7$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{754,7}{100} = 7,55$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,55, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

11. Kewajaran Biaya Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kewajaran biaya layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kewajaran biaya layanan sirkulasi ini adalah keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan dan keterjangkauan pembayaran denda

keterlambatan pengembalian buku. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan memperoleh skor 816, dengan rincian 20 responden menjawab A, 74 responden menjawab B, 6 responden menjawab C dan tidak ada responden menjawab D. keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku memperoleh skor 790, dengan rincian 15 responden menjawab A, 75 responden menjawab B, 10 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{816 + 790}{2} = \frac{1606}{2} = 803$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{803}{100} = 8,03$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 8,03, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kewajaran biaya layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

12. Kepastian Biaya Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kepastian biaya layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kepastian biaya layanan sirkulasi ini adalah kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku dan kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku memperoleh skor 796, dengan rincian 4 responden menjawab A, 93 responden menjawab B, 3 responden menjawab C dan tidak ada responden menjawab D. kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan memperoleh skor 760, dengan rincian 10 responden menjawab A, 80 responden menjawab B, 8 responden menjawab C, dan 2 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{796 + 760}{2} = \frac{1556}{2} = 778$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{778}{100} = 7,78$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,78, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kepastian biaya layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

13. Kepastian Jadwal Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kepastian jadwal layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kepastian jadwal layanan sirkulasi ini adalah jam buka layanan sirkulasi dan jam tutup layanan sirkulasi. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Jam buka layanan sirkulasi memperoleh skor 762, dengan rincian 7 responden menjawab A, 81 responden menjawab B, 10 responden menjawab C dan 2 responden menjawab D. jam tutup layanan sirkulasi memperoleh skor 754, dengan rincian 4 responden menjawab A, 83 responden menjawab B, 12 responden menjawab C, dan 1 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{762 + 754}{2} = \frac{1516}{2} = 758$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{758}{100} = 7,58$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,58, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kepastian jadwal layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

14. Fasilitas Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai fasilitas layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator fasilitas layanan sirkulasi ini adalah tersediannya fasilitas penelusuran koleksi (OPAC) yang memadai, tersediannya ruang baca, tersediannya penyejuk ruangan dan tersedianya meja kursi. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Tersediannya fasilitas penelusuran koleksi (OPAC) yang memadai memperoleh skor 716 dengan rincian 17 responden menjawab A, 54 responden menjawab B, 28 responden menjawab C dan 1

responden menjawab D. tersediannya ruang baca memperoleh skor 750, dengan rincian 19 responden menjawab A, 59 responden menjawab B, 22 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D. tersediannya penyejuk ruangan memperoleh skor 534, dengan rincian 4 responden menjawab A, 40 responden menjawab B, 31 responden menjawab C, dan 25 responden menjawab D. tersedianya meja kursi memperoleh skor 762, dengan rincian 19 responden menjawab A, 63 responden menjawab B, 16 responden menjawab C, dan 2 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{716 + 750 + 534 + 762}{4} = \frac{2762}{4} = 690,5$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{690,5}{100} = 6,91$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 6,91, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek fasilitas layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

15. Kenyamanan Lingkungan Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi ini adalah kebersihan ruangan layanan sirkulasi, kerapihan ruangan layanan sirkulasi dan ketenangan ruangan layanan sirkulasi. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Kebersihan ruangan layanan sirkulasi memperoleh skor 756, dengan rincian 14 responden menjawab A, 68 responden menjawab B, 18 responden menjawab C dan tidak ada responden menjawab D. kerapihan ruangan layanan sirkulasi memperoleh skor 698, dengan rincian 5 responden menjawab A, 68 responden menjawab B, 25 responden menjawab C, dan 2 responden menjawab D. ketenangan ruangan layanan sirkulasi memperoleh skor 722, dengan rincian 5 responden menjawab A, 74 responden menjawab B, 19 responden menjawab C, dan 2 responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{756 + 698 + 722}{3} = \frac{2176}{3} = 725,3$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{725,3}{100} = 7,25$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,25, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

16. Keamanan Layanan Sirkulasi

Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai keamanan layanan sirkulasi dapat diketahui dengan hasil jawaban angket yang telah disebar ke responden sebanyak 100 orang. Yang termasuk dalam indikator keamanan layanan sirkulasi ini adalah penitipan barang yang memadai dan aman, tidak ada gangguan dalam mengantri dan keamanan tempat parkir kendaraan bagi pengguna perpustakaan. Lebih lanjut untuk mengetahui perolehan hasil skor disajikan dalam tabel 4 Kepuasan Pengguna Perpustakaan (terlampir).

Setiap jawaban A jumlah dikalikan 10, jawaban B dikalikan 8, jawaban C dikalikan 4 dan jawaban D dikalikan 2. Penitipan barang yang memadai dan aman memperoleh skor 700, dengan rincian 11 responden menjawab A, 59 responden menjawab B, 29 responden menjawab C dan 1 responden menjawab D. tidak ada gangguan dalam mengantri memperoleh skor 780, dengan rincian 10 responden menjawab A, 80 responden menjawab B, 10 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D. keamanan tempat parkir kendaraan bagi pengguna perpustakaan memperoleh skor 720, dengan rincian 8 responden menjawab A, 68

responden menjawab B, 24 responden menjawab C, dan tidak ada responden menjawab D.

Jumlah nilai perunsur adalah jumlah seluruh skor pada tiap aspek dibagi jumlah aspek yg ada.

$$\frac{700 + 780 + 720}{3} = \frac{2200}{3} = 733,3$$

nilai rata-rata perunsur adalah jumlah nilai perunsur layanan dibagi jumlah responden.

$$\frac{733,3}{100} = 7,33$$

Dari hasil perhitungan di atas, telah didapat nilai rata-rata perunsur adalah 7,33, berdasarkan tabel interval IKM (tabel 2), aspek keamanan layanan sirkulasi berada pada interval 6,1 – 8,0 maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan sirkulasi berada pada tingkat tinggi.

Selanjutnya data hasil penilaian tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta secara keseluruhan hasilnya dijabarkan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Penilaian Indeks Per Unsur Layanan Sirkulasi

| No | Unsur Layanan | Nilai Per-Unsur | Tingkat Kepuasan |
|----|---|-----------------|------------------|
| | | 1 | 2 |
| 1 | Prosedur layanan sirkulasi | 7,56 | B |
| 2 | Persyaratan layanan sirkulasi | 7,73 | B |
| 3 | Keadaan bahan pustaka | 6,21 | B |
| 4 | Kejelasan petugas layanan sirkulasi | 5,36 | C |
| 5 | Kedisiplinan petugas layanan sirkulasi | 6,62 | B |
| 6 | Tanggung jawab petugas layanan sirkulasi | 7,06 | B |
| 7 | Kemampuan petugas layanan sirkulasi | 7,42 | B |
| 8 | Kecepatan layanan sirkulasi | 6,59 | B |
| 9 | Keadilan mendapatkan layanan sirkulasi | 7,92 | B |
| 10 | Kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi | 7,55 | B |
| 11 | Kewajaran biaya layanan sirkulasi | 8,03 | B |
| 12 | Kepastian biaya layanan sirkulasi | 7,78 | B |
| 13 | Kepastian jadwal layanan sirkulasi | 7,58 | B |
| 14 | Fasilitas layanan sirkulasi | 6,91 | B |
| 15 | Kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi | 7,25 | B |
| 16 | Keamanan layanan sirkulasi | 7,33 | B |

Keterangan:

1. Nilai per unsur, yaitu nilai rata-rata per unsur layanan yang didapatkan dari jumlah nilai masing-masing unsur layanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi angket (100 responden).
2. Tingkat kepuasan per unsur, dengan kriteria A = Sangat tinggi, B = Tinggi, C = Cukup tinggi, D = Kurang tinggi, E = Rendah

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 16 unsur layanan sirkulasi yang meliputi prosedur layanan sirkulasi, persyaratan layanan sirkulasi, keadaan bahan pustaka pada layanan sirkulasi, kejelasan petugas layanan sirkulasi, kedisiplinan petugas layanan sirkulasi, tanggung jawab petugas layanan sirkulasi, kemampuan petugas layanan sirkulasi, kecepatan layanan sirkulasi, keadilan mendapatkan layanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi, kewajaran biaya layanan sirkulasi, kepastian biaya layanan sirkulasi, kepastian jadwal layanan sirkulasi, fasilitas layanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan layanan

sirkulasi, keamanan layanan sirkulasi maka dapat diperoleh data rata-rata berdasarkan jawaban responden melalui angket yang telah disebar. Hasil analisis penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori tinggi. Tercatat 15 unsur layanan sirkulasi berada pada tingkat kepuasan yang tinggi dan hanya satu unsur yang berada pada tingkat kepuasan cukup tinggi. Untuk lebih jelasnya unsur yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi, kurang tinggi dan rendah tersebut akan disajikan berdasarkan angka tertinggi hingga terendah dalam tabel berikut.

Tabel 4. Nilai Unsur Layanan Tertinggi sampai Terendah

| No | Unsur Layanan | Nilai | Kriteria |
|----|---|-------|--------------|
| 1 | Kewajaran biaya layanan sirkulasi | 8,03 | Tinggi |
| 2 | Keadilan mendapatkan layanan sirkulasi | 7,92 | Tinggi |
| 3 | Kepastian biaya layanan sirkulasi | 7,78 | Tinggi |
| 4 | Persyaratan layanan sirkulasi | 7,73 | Tinggi |
| 5 | Kepastian jadwal layanan sirkulasi | 7,58 | Tinggi |
| 6 | Prosedur layanan sirkulasi | 7,56 | Tinggi |
| 7 | Kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi | 7,55 | Tinggi |
| 8 | Kemampuan petugas layanan sirkulasi | 7,42 | Tinggi |
| 9 | Keamanan layanan sirkulasi | 7,33 | Tinggi |
| 10 | Kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi | 7,25 | Tinggi |
| 11 | Tanggung jawab petugas layanan sirkulasi | 7,06 | Tinggi |
| 12 | Fasilitas layanan sirkulasi | 6,91 | Tinggi |
| 13 | Kedisiplinan petugas layanan sirkulasi | 6,62 | Tinggi |
| 14 | Kecepatan layanan sirkulasi | 6,59 | Tinggi |
| 15 | Keadaan bahan pustaka | 6,21 | Tinggi |
| 16 | Kejelasan petugas layanan sirkulasi | 5,36 | Cukup tinggi |

Kemudian untuk menentukan seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan dengan menghitung keseluruhan indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan sirkulasi, yaitu dengan menjumlah nilai masing-masing unsur layanan sirkulasi lalu dibagi jumlah unsur yang ada yaitu 16 unsur, perinciannya sebagai berikut.

$$7,65 + 7,73 + 6,21 + 5,36 + 6,62 + 7,06 + 7,42 + 6,59 + 7,92 + 7,55 + 8,03 + 7,78 + 7,58 + 6,91 + 7,25 + 7,33 = 113,99$$

Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks : jumlah unsur = $113,99 : 16 = 7,13$.

Berdasarkan perhitungan di atas, taraf kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada dalam kategori "Puas" (sangat kurang puas - kurang puas - cukup puas - puas - sangat puas). Dibuktikan dengan nilai taraf kepuasan masyarakat pengguna layanan sirkulasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 7,13 (skala nilai 0,1 - 10). Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada interval 6,1 – 8. maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada tingkat "Tinggi".

C. Pembahasan

Tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan dengan cara : (a) menyediakan, menyimpan, mengolah, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya sesuai dengan keperluan organisasi dan masyarakat pemakai, (b) mendayagunakan koleksi berupa penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat, (c) melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, (d) bekerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi, sarana, dan prasarana perpustakaan secara bersama-sama untuk keperluan pemakai, (e) menjalin hubungan baik dengan pihak pimpinan pembina, mitra kerja, dan unit-unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas layanan, (f) memasyarakatkan perpustakaan, (g) menjalin kajian dan pengembangan, (h) melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan koleksi, (i) melaksanakan pendidikan masyarakat pemakai, (j) melaksanakan pengelolaan (manajemen) dan tata usaha, termasuk pengembangan staf dan pegawai serta peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai perpustakaan.

Dalam hal menyediakan, menyimpan, mengolah, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya sesuai dengan keperluan organisasi dan masyarakat pemakai, BPAD sudah melaksanakan hal tersebut dengan baik, terbukti dengan masih adanya buku-buku lama atau arsip-arsip lama

yang sampai saat ini masih bisa digunakan dengan baik oleh pengguna perpustakaan.

Mendayagunakan koleksi berupa penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat. Berbagai bentuk layanan terdapat dalam BPAD seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan koleksi langka dan lain-lain. Dalam penyiapan tenaga manusia BPAD juga memperhatikan kompetensi pegawai dalam pelaksanaan tugas melayani pengguna perpustakaan. penyediaan sarana dan prasarana pendukung juga disediakan oleh BPAD contohnya pada layanan sirkulasi terdapat alat bantu scanner untuk mendeteksi *barcode* yang ada pada buku agar proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan cepat.

Pelaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai. Secara umum telah dilaksanakan oleh BPAD, hal ini terbukti dengan adanya jadwal yang jelas mengenai jam buka dan jam tutup layanan yang ada di BPAD. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna perpustakaan yang ingin mendapatkan layanan yang ada dalam perpustakaan. Bekerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan secara bersama-sama untuk keperluan pemakai. BPAD bekerjasama langsung dengan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Dalam hal memasyarakatkan perpustakaan, hal ini dibuktikan dengan adanya layanan perpustakaan keliling yang menjangkau pelosok-pelosok desa,

agar masyarakat desa juga bisa ikut menggunakan koleksi perpustakaan tanpa terkendala jarak yang jauh. Melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan koleksi. hal yang dilakukan BPAD untuk melaksanakan tugas ini contohnya adalah menyediakan kotak saran untuk pengguna perpustakaan, hal ini dilaksanakan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna perpustakaan dan apa saja yang perlu untuk disediakan oleh pihak perpustakaan guna mengembangkan koleksi perpustakaan.

Melaksanakan pendidikan masyarakat pemakai, dibuktikan dengan adanya layanan bimbingan pembaca. hal ini dilakukan untuk memberi pengetahuan kepada pengguna terhadap sesuatu hal yang mungkin pengguna kurang mengerti, contohnya dalam menggunakan fasilitas *OPAC*.

Kegiatan bagian sirkulasi menyangkut citra perpustakaan, baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan layanan sirkulasi yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Kegiatan pada layanan sirkulasi sering dijadikan tolak ukur keberhasilan perpustakaan, karena kegiatan dari layanan ini langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 15 unsur yang masuk dalam kategori tinggi. Unsur yang mendapat nilai angka indeks tertinggi adalah unsur kewajaran biaya layanan sirkulasi dengan nilai 8,03, hal ini dikarenakan biaya yang dikenakan dalam layanan sirkulasi seperti perpanjangan kartu anggota, denda keterlambatan pengembalian buku masih dapat dijangkau oleh pengguna, dan masih dalam batas yang wajar. Biaya yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan dirasa tidak mahal dan pengguna merasa tidak terlalu dibebani

dengan biaya perpustakaan sehingga dapat menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna perpustakaan. Pada urutan kedua ditempati oleh Unsur keadilan mendapatkan layanan sirkulasi dengan nilai 7,92, hal ini dikarenakan semua pengguna layanan sirkulasi mendapat perlakuan yang sama tanpa dibedakan, tidak ada perlakuan khusus untuk golongan atau status tertentu.

Pada urutan ketiga ditempati oleh unsur ditempati oleh unsur kepastian biaya layanan sirkulasi 7,78, hal ini dikarenakan biaya yang dibebankan kepada pengguna seperti biaya perpanjangan kartu anggota, dan biaya denda keterlambatan pengembalian buku sesuai dengan yang tercantum dalam peraturan perpustakaan. Perpustakaan tidak membebankan biaya tambahan lain kepada pengguna selain biaya yang sudah tercantum dalam peraturan perpustakaan. Hal ini menumbuhkan kepercayaan bahwa tidak ada pungutan liar di perpustakaan, sehingga tingkat kepuasan pengguna tinggi.

Pada urutan keempat ditempati oleh unsur persyaratan layanan sirkulasi dengan nilai 7,73, hal ini dikarenakan syarat-syarat untuk proses pembuatan kartu anggota, syarat peminjaman buku dan syarat pengembalian buku dapat dipahami dengan jelas, dan mudah untuk dipenuhi. Syarat-syarat yang dibebankan perpustakaan kepada pengguna semua dapat dipenuhi dengan mudah dan tidak merepotkan pengguna perpustakaan, sehingga tingkat kepuasan pengguna tinggi.

Pada urutan kelima ditempati oleh unsur kepastian jadwal layanan sirkulasi dengan nilai 7,58, hal ini dikarenakan jam buka dan jam tutup layanan telah jelas tercantum dalam peraturan, dan pelaksanaannya dapat dipertanggung jawabkan. Pada urutan keenam prosedur layanan sirkulasi dengan nilai 7,56, hal

ini dikarenakan dalam melakukan kegiatan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan kartu anggota tergolong mudah dan tidak membutuhkan proses yang berbelit-belit. Pengunjung merasa tidak direpotkan dengan prosedur yang ada dalam proses layanan sirkulasi, hal itu yang menumbuhkan tingkat kepuasan pengguna menjadi tinggi.

Pada urutan ketujuh ditempati oleh unsur kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi dengan nilai 7,55, hal ini dikarenakan petugas yang bertugas melayani pengguna perpustakaan senantiasa bersikap sopan dan ramah kepada pengguna perpustakaan. Dalam melayani pengguna, petugas perpustakaan selalu memberikan senyuman kepada pengguna, bertutur kata sopan, dan selalu menghargai pengguna, hal ini yang menyebabkan tingkat kepuasan pengguna tinggi. Kedelapan ditempati oleh unsur kemampuan petugas layanan sirkulasi dengan nilai 7,42, hal ini dikarenakan petugas layanan sirkulasi senantiasa mampu membantu dan menjawab pertanyaan ketika pengguna mendapatkan kesulitan dalam proses layanan sirkulasi. Petugas perpustakaan mampu menimbulkan rasa percaya terhadap lembaga karena petugas selalu membantu pengguna ketika pengguna membutuhkan bantuan.

Pada urutan Kesembilan ditempati oleh unsur keamanan layanan sirkulasi dengan nilai 7,33, hal ini dikarenakan tempat penitipan barang, dan tempat parkir dijaga oleh petugas sehingga dapat meminimalisir kehilangan barang-barang dan menimbulkan sikap tenang untuk pengguna perpustakaan. Pada tempat penitipan barang telah disiapkan lemari atau loker untuk meletakkan barang-barang bawaan pengguna, selain itu tempat penitipan barang dijaga oleh

petugas perpustakaan. Tempat parkir yang disediakan cukup luas, dan berada dalam area perpustakaan. Hal tersebut menyebabkan tingkat kepuasan pengguna tinggi. Pada urutan Kesepuluh ditempati oleh unsur kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi dengan nilai 7,25, hal ini dikarenakan ruang layanan sirkulasi bersih, rapi dan tenang, sehingga menimbulkan rasa betah kepada para pengguna ketika berada dalam ruangan sirkulasi.

Pada urutan Kesebelas ditempati oleh unsur tanggung jawab petugas layanan sirkulasi dengan nilai 7,06, hal ini dikarenakan petugas senantiasa bersedia dan tanggap dalam membantu dan merespon pengguna yang mendapatkan kesulitan pada saat melakukan layanan sirkulasi. Pada urutan Kedua belas ditempati oleh unsur fasilitas layanan sirkulasi dengan nilai 6,91, hal ini dikarenakan perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas yang cukup lengkap seperti penelusuran koleksi (*OPAC*), ruang baca, meja, kursi dan penyejuk ruangan. Fasilitas perpustakaan cukup lengkap sehingga menumbuhkan rasa nyaman kepada pengguna ketika berada dalam perpustakaan.

Pada urutan Ketiga belas ditempati oleh unsur kedisiplinan petugas layanan sirkulasi dengan nilai 6,62, hal ini dikarenakan petugas selalu ada pada tempatnya ketika pengguna membutuhkannya. Pengguna tidak perlu mencari-cari petugas ketika pengguna memerlukan bantuan, karena petugas senantiasa berada ditempat. Pada urutan Keempat belas ditempati oleh unsur kecepatan layanan sirkulasi dengan nilai 6,59, hal ini dikarenakan proses yang dilakukan untuk peminjaan buku, pengembalian buku dan penelusuran koleksi dapat dilakukan dengan waktu yang cepat. Pengguna tidak perlu menunggu lama dalam

melakukan proses layanan sirkulasi, karena sistem peminjaman dan pengembalian buku sudah menggunakan sistem otomasi. Pada urutan Kelima belas ditempati oleh unsur keadaan bahan pustaka dengan nilai 6,21, hal ini dikarenakan buku yang ada dalam perpustakaan cukup lengkap. Buku-buku serta koleksi yang ada diperpustakaan dirawat dengan baik. Meskipun banyak buku-buku terbitan lama, tapi masih bisa dipakai karena buku dalam keadaan baik untuk dibaca.

Unsur kejelasan petugas layanan sirkulasi masuk dalam kriteria cukup tinggi dengan nilai 5,36, hal ini dikarenakan masih banyak pengguna yang merasabahwa identitas petugas dan tugas dari masing-masing petugas layanan sirkulasi masih kurang jelas. Hal ini terlihat saat petugas melayani pengguna petugas tersebut tidak menggunakan tanda pengenalan yang menunjukkan nama, jabatan atau deskripsi tugas sehingga pengguna tidak bisa mengetahui identitas lengkap petugas yang melayaninya.

Berdasarkan perhitungan di atas, taraf kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada dalam kategori "Puas" (sangat kurang puas - kurang puas - cukup puas - puas - sangat puas). Dibuktikan dengan nilai taraf kepuasan masyarakat pengguna layanan sirkulasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 7,13 (skala nilai 0,1 - 10). Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada interval 6,1 – 8. maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi

di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada tingkat "Tinggi".

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada interval 6,1 – 8, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada tingkat "Tinggi".

Dari 16 unsur yang diteliti, terdapat satu unsur dengan kategori tingkat kepuasan penggunanya cukup tinggi, yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 5,36. Unsur lainnya yaitu prosedur pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,65, persyaratan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,73, keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 6,21, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 6,62, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,06, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,42, kecepatan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 6,59, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,92, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,55, kewajaran biaya pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 8,03, kepastian biaya pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,78, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi dengan

perolehan nilai 7,58, fasilitas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 6,91, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,25, keamanan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,33, tergolong dalam kategori dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Melengkapi atribut kerja pegawai Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya pada unit pelayanan sirkulasi dengan penambahan tanda pengenal yang sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing supaya pengguna dapat lebih mengenal dengan petugas yang melayaninya.
2. Petugas senantiasa selalu berada pada tempat kerja sesuai dengan tugas serta jabatannya masing-masing.
3. Menambah koleksi perpustakaan agar dapat menumbuhkan minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmono. (2004). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. ed.rev Jakarta: Grasindo.
- Departemen Dalam Negeri. (1999). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Departemen Dalam Negeri. (2004). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1987). *Perpustakaan: Buku Pedoman*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2003). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Eko Hasto Nugroho. (2008). *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tesis*. Surakarta: UNS.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibrahim Bafadal. (2000). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Isti Nurdianti. (2010). *Studi Tentang Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Unit II Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Skripsi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (1993) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : KEMENEG PAN

- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : KEMENEG PAN
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jakarta : KEMENEG PAN
- Nur Nasution, M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2002), *Standar Perpustakaan Umum Kabupaten/kota*. Jakarta : PNRI.
- Philip Kotler, (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, alih bahasa : A.B. Suharto, Edisi pertama Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah No.60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2002). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo Basuki. (2003). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp: (0274) 586168 Haring, Fax: (0274) 540611, Dekan Telp: (0274) 520094
Telp: (0274) 586168 Psw: (221, 223, 224, 295, 344, 345, 366, 368, 369, 401, 402, 403, 417)
E-mail: humas_fip@uny.ac.id Home Page: <http://fip.uny.ac.id>



Certificate No. QSC 00087

No. : 2860 /UN34.11/PL/2012
Lamp. : 1 (satu) Bendel Proposal
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Setda Provinsi DIY
Kepatihan Danurejan
Yogyakarta

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

Nama : Abi Yoga Setyawan
NIM : 06101241039
Prodi/Jurusan : MP /AP
Alamat : Griya Arjuna C 2 Krikilan Sleman Yogyakarta

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami memintakan ijin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi
Lokasi : Badan Perpustakaan dan Arsip daerah Propinsi DIY
Subyek : Pengunjung/ Pengguna perpustakaan
Obyek : Kepuasan pengguna Perpustakaan terhadap layanan Sirkulasi.
Waktu : April-Juni 2012
Judul : Kepuasan pengguna Perpustakaan terhadap layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.



Yogyakarta, 9 April 2012

Dekan,

Dr. Haryanto, M.Pd.

NIP 19600902 198702 1 001

Tembusan Yth:
1. Rektor (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I FIP
3. Ketua Jurusan AP FIP
4. Kabag TU
5. Kasubbag Pendidikan FIP
6. Mahasiswa yang bersangkutan
Universitas Negeri Yogyakarta



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/3373/V/4/2012

Membaca Surat : Dekan Fak. Ilmu Pendidikan UNY
Tanggal : 09 April 2012
Nomor : 2860/UN34.11/PL/2012
Perihal : Ijin Penelitian

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : ABI YOGA SETYAWAN NIP/NIM : 06101241039
Alamat : Karangmalang Yogyakarta
Judul : KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA
Lokasi : Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY Provinsi Yogyakarta
Waktu : 10 April 2012 s/d 10 Juli 2012

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Provinsi DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjapro.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjapro.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 10 April 2012

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

Ub.

PLH. Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. Sugeng Irianto, M.Kes.
NIP. 19620226 198803 1 008

Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Ka. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY
3. Dekan Fak. Ilmu Pendidikan UNY
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
(BPAD)

Alamat : Jalan Tentara Rakyat Mataram Nomor 29 Telepon 0274 - 513969, Fax. 563367
www.badanperpusda-diy.go.id email: perpusda_diy@yahoo.com
YOGYAKARTA
55231

No. : 070/2775
Hal : Surat Keterangan
Telah selesai penelitian

Yogyakarta, 18 JUL 2012

Kepada
Yth. Dekan Fakultas
Ilmu Pendidikan UNY
Yogyakarta.

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : EDDY SISWANTO
NIP : 19570413 198503 1 008
Pangkat/golongan : Pembina Utama Muda, IV/c
Jabatan : Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah
Provinsi DIY

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Saudara :

Nama : ABI YOGA SETYAWAN
NIM : 06101241039
Institusi : Universitas Negeri Yogyakarta
Program studi : Ilmu Pendidikan

Telah selesai melaksanakan susvei/penelitian dengan judul Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY pada tanggal 10 April s.d 10 Juli 2012.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala

BPAD
EDDY SISWANTO
NIP. 19570413 198503 1 008

Lampiran 2. Kisi-Kisi Penelitian

Tabel 1 : Kisi-kisi Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Sirkulasi

| No | Variabel | Indikator | Sub Indikator | Sumber Data | Metode | No Item |
|----|--------------------------------|--|---|---|----------------------------|---------|
| 1. | Kepuasan Pengguna Perpustakaan | Prosedur pelayanan sirkulasi | a. prosedur peminjaman koleksi b. prosedur pengembalian koleksi c. prosedur perpanjangan kartu anggota | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket Angket | 1,2,3 |
| | | Persyaratan pelayanan sirkulasi | a. Persyaratan proses pelayanan kartu anggota b. Persyaratan peminjaman buku c. Persyaratan pengembalian buku | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket Angket | 4,5,6 |
| | | Keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi | a. Kelengkapan buku yang ada pada pelayanan sirkulasi b. Kerapian susunan buku yang ada di rak c. Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket Angket | 7,8,9 |
| | | Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi | a. Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi b. Kewenangan petugas pelayanan sirkulasi | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket | 10,11 |
| | | Kedisiplinan petugas | a. Keberadaan petugas saat dibutuhkan | Pengguna Perpustakaan | Angket | 12,13 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|------------------------------------|--------------|
| | | pelayanan sirkulasi | oleh pengguna pelayanan sirkulasi b. Ketaatan petugas pelayanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku | Pengguna Perpustakaan | Dokumen- ntasi | |
| | | Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi | a. Kesiapan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan b. Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna pelayanan sirkulasi | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket | 14,15 |
| | | Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi | a. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna b. Petugas mampu menenangkan pengguna setiap ada masalah | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket | 16,17 |
| | | Kecepatan pelayanan sirkulasi | a. Kecepatan penyelesaian pelayanan peminjaman b. Kecepatan penyelesaian pelayanan pengembalian c. Kecepatan dalam penelusuran koleksi | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket Angket | 18,19, 20 |
| | | Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi | a. Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan | Pengguna Perpustakaan | Angket | 21,22 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|------------------------------------|----------|
| | | | b. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan mengantri | Pengguna Perpustakaan | Angket | |
| | | Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi | a. Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi b. Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi c. Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket Angket | 23,24,25 |
| | | Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi | a. Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan b. Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket | 26,27 |
| | | Kepastian biaya pelayanan sirkulasi | a. Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan b. Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket | 28,29 |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--------------------------------------|-----------------|
| | | Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi | a. Jam buka pelayanan sirkulasi b. Jam tutup pelayanan sirkulasi | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket | 30,31 |
| | | Fasilitas pelayanan sirkulasi | a. Tersedia fasilitas penelusuran koleksi (OPAC) yang memadai b. Tersedianya ruang baca c. Tersedianya penyejuk ruangan d. Tersedianya meja & kursi | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket Angket Angket | 32,33, 34,35 |
| | | Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi | a. Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi b. Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi c. Ketenangan ruangan pelayanan sirkulasi | Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan Pengguna Perpustakaan | Angket Angket Angket | 36,37, 38 |
| | | Keamanan pelayanan sirkulasi | a. Penitipan barang yang memadai dan aman b. Tidak ada gangguan dalam mengantre c. Keamanan tempat parkir kendaraan bagi pengguna | Pengguna Perpustakaan Pengguna perpustakaan Pengguna perpustakaan | Angket Angket Angket | 39,40, 41 |

Lampiran 3. Angket Penelitian



ANGKET PENELITIAN
KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN
SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

No:

Mohon kesediannya untuk mengisi angket ini sesuai dengan yang saudara rasakan selama menggunakan layanan yang ada pada unit pelayanan sirkulasi. Informasi yang saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya, Saya ucapkan terima kasih.

| | |
|---------------|--------------------------------|
| Nama | |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-laki 2. Perempuan |
| Umur | |
| Pekerjaan | |

Petunjuk pengisian:

1. Berikanlah jawaban yang saudara anggap sesuai dengan pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan.
 2. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang saudara pilih.
-

1. Apakah pendapat anda mengenai prosedur peminjaman buku di perpustakaan ini?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
2. Apakah pendapat anda mengenai prosedur pengembalian buku di perpustakaan ini?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
3. Apakah pendapat anda mengenai prosedur perpanjangan kartu anggota di perpustakaan ini?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
4. Bagaimana pendapat anda mengenai persyaratan dalam membuat kartu anggota perpustakaan?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Sulit
 - d. Sangat Sulit
5. Bagaimana pendapat anda mengenai persyaratan peminjaman buku di perpustakaan?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah

6. Bagaimana pendapat anda mengenai persyaratan pengembalian buku di perpustakaan?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
7. Apakah jumlah koleksi buku yang ada di perpustakaan ini cukup untuk memenuhi kebutuhan anda?
 - a. Sangat cukup
 - b. Cukup
 - c. Kurang cukup
 - d. Kurang
8. Bagaimana pendapat anda mengenai penyusunan buku yang ada dalam rak dalam perpustakaan ini?
 - a. Sangat rapi
 - b. Rapi
 - c. Kurang rapi
 - d. Tidak rapi
9. Menurut anda apakah penempatan buku di perpustakaan ini sudah sesuai dengan label yang ada di rak?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai
10. Apakah saudara mengetahui dengan jelas mengenai identitas petugas yang melayani di unit ini?
 - a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Kurang Jelas
 - d. Tidak Jelas
11. Bagaimana menurut anda mengenai kejelasan tugas setiap petugas dalam setiap melayani pengguna?
 - a. Sangat jelas
 - b. Jelas
 - c. Kurang jelas
 - d. Tidak jelas

12. Apakah petugas selalu berada di tempatnya saat anda membutuhkan bantuan??
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
13. Bagaimana menurut anda tentang keberadaan petugas di tempat saat jam kerja perpustakaan?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
14. Bagaimana menurut anda tentang kesiapan petugas untuk membantu anda jika anda mengalami kesulitan ?
 - a. Sangat siap
 - b. Siap
 - c. Kurang siap
 - d. Tidak siap
15. Bagaimana pendapat saudara mengenai ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
16. Apakah petugas perpustakaan mampu menjawab pertanyaan anda jika anda kesulitan?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu
17. Apakah petugas perpustakaan mampu menenangkan anda jika ada masalah yang terjadi?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu

18. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan petugas perpustakaan dalam proses melayani peminjaman buku?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
19. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan petugas perpustakaan dalam proses melayani pengembalian buku?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
20. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan petugas perpustakaan dalam pencarian koleksi yang anda butuhkan?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
21. Bagaimana pendapat anda mengenai sikap petugas dengan tanpa membedakan status pengguna yang membutuhkan pelayanan?
 - a. Sangat Adil
 - b. Adil
 - c. Kurang Adil
 - d. Tidak Adil
22. Bagaimana pendapat anda mengenai sikap petugas terhadap pengguna yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan?
 - a. Sangat Adil
 - b. Adil
 - c. Kurang Adil
 - d. Tidak Adil
23. Bagaimana pendapat anda mengenai kesopanan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna?
 - a. Sangat sopan
 - b. Sopan
 - c. Kurang sopan
 - d. Tidak sopan

24. Bagaimana pendapat anda mengenai keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna?
 - a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Kurang ramah
 - d. Tidak ramah
25. Bagaimana pendapat anda mengenai perhatian petugas terhadap pengguna yang membutuhkan bantuan?
 - a. Sangat Perhatian
 - b. Perhatian
 - c. Kurang Perhatian
 - d. Tidak Perhatian
26. Bagaimana pendapat anda mengenai biaya perpanjangan kartu anggota?
 - a. Sangat Terjangkau
 - b. Terjangkau
 - c. Kurang Terjangkau
 - d. Tidak Terjangkau
27. Bagaimana pendapat anda mengenai biaya denda keterlambatan pengembalian buku?
 - a. Sangat Terjangkau
 - b. Terjangkau
 - c. Kurang Terjangkau
 - d. Tidak Terjangkau
28. Apakah biaya perpanjangan kartu anggota sudah sesuai dengan aturan yang berlaku?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
29. Apakah biaya denda keterlambatan pengembalian buku sudah sesuai dengan aturan yang berlaku?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
30. Bagaimana menurut anda mengenai jam buka pelayanan sirkulasi?
 - a. Selalu tepat
 - b. Banyak tepatnya
 - c. Kadang-kadang tepat
 - d. Selalu tidak tepat

31. Bagaimana menurut anda mengenai jam buka pelayanan sirkulasi?
 - a. Selalu tepat
 - b. Banyak tepatnya
 - c. Kadang-kadang tepat
 - d. Selalu tidak tepat
32. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan fasilitas komputer untuk penelusuran koleksi (*OPAC*)?
 - a. Sangat Memadai
 - b. Memadai
 - c. Kurang Memadai
 - d. Tidak Memadai
33. Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas ruang baca yang tersedia di perpustakaan ini?
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Kurang nyaman
 - d. Tidak nyaman
34. Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas penyejuk ruangan yang tersedia di perpustakaan ini?
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Kurang nyaman
 - d. Tidak nyaman
35. Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas meja dan kursi yang tersedia di perpustakaan ini?
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Kurang nyaman
 - d. Tidak nyaman
36. Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan ruangan sirkulasi?
 - a. Sangat bersih
 - b. Bersih
 - c. Kurang bersih
 - d. Tidak bersih
37. Bagaimana pendapat anda mengenai kerapihan ruangan sirkulasi?
 - a. Sangat rapi
 - b. Rapi
 - c. Kurang rapi
 - d. Tidak rapi

38. Bagaimana pendapat anda mengenai suasana ruangan sirkulasi?
- a. Sangat tenang
 - b. Tenang
 - c. Kurang tenang
 - d. Tidak tenang
39. Bagaimana pendapat saudara mengenai keamanan tempat penitipan barang?
- a. Sangat Aman
 - b. Aman
 - c. Kurang Aman
 - d. Tidak Aman
40. Bagaimana pendapat saudara mengenai keamanan dari gangguan dalam mengantre untuk mendapatkan pelayanan?
- a. Sangat Aman
 - b. Aman
 - c. Kurang Aman
 - d. Tidak Aman
41. Bagaimana pendapat saudara mengenai keamanan tempat parkir kendaraan?
- a. Sangat Aman
 - b. Aman
 - c. Kurang Aman
 - d. Tidak Aman

Lampiran 4. Data Hasil Penyebaran Angket

Tabel 4. Kepuasan Pengguna Perpustakaan

| No | Indikator | Sub Indikator | x | f | fx |
|----|--|--|----|-----|-----|
| 1 | Prosedur pelayanan sirkulasi | Prosedur peminjaman buku | 10 | 24 | 240 |
| | | | 8 | 55 | 440 |
| | | | 4 | 19 | 76 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 760 |
| | | Prosedur pengembalian buku | 10 | 19 | 190 |
| | | | 8 | 69 | 552 |
| | | | 4 | 10 | 68 |
| | | | 2 | 2 | 2 |
| | | Jumlah | | 100 | 786 |
| | | Prosedur perpanjangan kartu anggota | 10 | 17 | 170 |
| | | | 8 | 63 | 504 |
| | | | 4 | 18 | 72 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 750 |
| 2 | Persyaratan pelayanan sirkulasi | Persyaratan pelayanan kartu anggota | 10 | 13 | 130 |
| | | | 8 | 69 | 552 |
| | | | 4 | 17 | 68 |
| | | | 2 | 1 | 2 |
| | | Jumlah | | 100 | 752 |
| | | Persyaratan peminjaman buku | 10 | 14 | 140 |
| | | | 8 | 75 | 600 |
| | | | 4 | 11 | 44 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 784 |
| | | Persyaratan pengembalian buku | 10 | 16 | 160 |
| | | | 8 | 72 | 576 |
| | | | 4 | 12 | 48 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 784 |
| 3 | Keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi | Kelengkapan buku yang ada pada pelayanan sirkulasi | 10 | 6 | 60 |
| | | | 8 | 46 | 368 |
| | | | 4 | 44 | 176 |
| | | | 2 | 4 | 8 |
| | | Jumlah | | 100 | 612 |
| | | Kerapihan susunan buku yang ada di rak buku | 10 | 9 | 90 |
| | | | 8 | 42 | 336 |
| | | | 4 | 41 | 164 |
| | | | 2 | 8 | 16 |
| | | Jumlah | | 100 | 606 |
| | | Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak buku | 10 | 3 | 30 |
| | | | 8 | 59 | 472 |

| | | | | | |
|---|--|--|----|-----|-----|
| | | | 4 | 33 | 132 |
| | | | 2 | 5 | 10 |
| | | Jumlah | | 100 | 644 |
| 4 | Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi | Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi | 10 | 3 | 30 |
| | | | 8 | 23 | 184 |
| | | | 4 | 45 | 180 |
| | | | 2 | 29 | 58 |
| | | Jumlah | | 100 | 452 |
| | | Kewenangan petugas pelayanan sirkulasi | 10 | 6 | 60 |
| | | | 8 | 48 | 384 |
| | | | 4 | 42 | 168 |
| | | | 2 | 4 | 8 |
| | | Jumlah | | 100 | 620 |
| 5 | Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi | Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi | 10 | 19 | 190 |
| | | | 8 | 33 | 264 |
| | | | 4 | 42 | 168 |
| | | | 2 | 6 | 12 |
| | | Jumlah | | 100 | 634 |
| | | Keberadaan petugas pelayanan sirkulasi di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan | 10 | 13 | 130 |
| | | | 8 | 54 | 432 |
| | | | 4 | 31 | 124 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 690 |
| 6 | Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi | Kesediaan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan | 10 | 6 | 60 |
| | | | 8 | 58 | 464 |
| | | | 4 | 32 | 128 |
| | | | 2 | 4 | 8 |
| | | Jumlah | | 100 | 660 |
| | | Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna pelayanan sirkulasi | 10 | 8 | 80 |
| | | | 8 | 76 | 608 |
| | | | 4 | 16 | 64 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 752 |
| 7 | Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi | Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pengguna | 10 | 4 | 40 |
| | | | 8 | 91 | 728 |
| | | | 4 | 5 | 20 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | |
| | | Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah | 10 | 1 | 10 |
| | | | 8 | 76 | 608 |
| | | | 4 | 19 | 76 |
| | | | 2 | 4 | 8 |
| | | Jumlah | | 100 | 702 |
| 8 | Kecepatan pelayanan sirkulasi | Kecepatan penyelesaian peminjaman buku | 10 | 7 | 70 |
| | | | 8 | 61 | 488 |
| | | | 4 | 32 | 128 |

| | | | | | |
|----|---|--|----|-----|-----|
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 686 |
| | | Kecepatan penyelesaian pengembalian buku | 10 | 3 | 30 |
| | | | 8 | 70 | 560 |
| | | | 4 | 27 | 108 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 698 |
| | | Kecepatan dalam penelusuran koleksi | 10 | 3 | 30 |
| | | | 8 | 49 | 392 |
| | | | 4 | 42 | 168 |
| | | | 2 | 6 | 12 |
| | | Jumlah | | 100 | 602 |
| 9 | Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi | Sikap petugas tanpa membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan sirkulasi | 10 | 8 | 80 |
| | | | 8 | 86 | 688 |
| | | | 4 | 6 | 24 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 792 |
| | | Keadilan dalam mendapatkan pelayanan sirkulasi dengan mengantri | 10 | 4 | 40 |
| | | | 8 | 92 | 738 |
| | | | 4 | 3 | 12 |
| | | | 2 | 1 | 2 |
| | | Jumlah | | 100 | 792 |
| 10 | Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi | Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi | 10 | 9 | 90 |
| | | | 8 | 89 | 712 |
| | | | 4 | 2 | 8 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 810 |
| | | Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi | 10 | 13 | 130 |
| | | | 8 | 70 | 560 |
| | | | 4 | 17 | 68 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 758 |
| | | Perhatian petugas terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi | 10 | 4 | 40 |
| | | | 8 | 69 | 552 |
| | | | 4 | 25 | 100 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 696 |
| 11 | Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi | Biaya perpanjangan kartu anggota | 10 | 20 | 200 |
| | | | 8 | 74 | 592 |
| | | | 4 | 6 | 24 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 816 |
| | | Biaya denda keterlambatan pengembalian buku | 10 | 15 | 150 |
| | | | 8 | 75 | 600 |
| | | | 4 | 10 | 40 |
| | | | 2 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|----|---|---|----|-----|-----|
| | | Jumlah | | 100 | 790 |
| 12 | Kepastian biaya pelayanan sirkulasi | Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku | 10 | 4 | 40 |
| | | | 8 | 93 | 744 |
| | | | 4 | 3 | 12 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 796 |
| | | Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku | 10 | 10 | 100 |
| | | | 8 | 80 | 640 |
| | | | 4 | 8 | 16 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 760 |
| 13 | Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi | Jam buka pelayanan sirkulasi | 10 | 7 | 70 |
| | | | 8 | 81 | 648 |
| | | | 4 | 10 | 40 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 762 |
| | | Jam tutup pelayanan sirkulasi | 10 | 4 | 40 |
| | | | 8 | 83 | 664 |
| | | | 4 | 12 | 48 |
| | | | 2 | 1 | 2 |
| | | Jumlah | | 100 | 754 |
| 14 | Fasilitas pelayanan sirkulasi | Tersedianya fasilitas penelusuran koleksi | 10 | 17 | 170 |
| | | | 8 | 54 | 432 |
| | | | 4 | 28 | 112 |
| | | | 2 | 1 | 2 |
| | | Jumlah | | 100 | 716 |
| | | Tersedianya ruang baca | 10 | 19 | 190 |
| | | | 8 | 59 | 472 |
| | | | 4 | 22 | 88 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 750 |
| | | Tersedianya penyejuk ruangan | 10 | 4 | 40 |
| | | | 8 | 40 | 320 |
| | | | 4 | 31 | 124 |
| | | | 2 | 25 | 50 |
| | | Jumlah | | 100 | 534 |
| | | Tersedianya meja kursi | 10 | 19 | 190 |
| | | | 8 | 63 | 504 |
| | | | 4 | 16 | 64 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 762 |
| 15 | Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi | Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi | 10 | 14 | 140 |
| | | | 8 | 68 | 544 |
| | | | 4 | 18 | 72 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 756 |

| | | | | | |
|----|------------------------------|--|----|-----|-----|
| | | Kerapihan ruangan layanan sirkulasi | 10 | 5 | 50 |
| | | | 8 | 68 | 544 |
| | | | 4 | 25 | 100 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 698 |
| | | Ketenangan ruangan sirkulasi | 10 | 5 | 50 |
| | | | 8 | 74 | 592 |
| | | | 4 | 19 | 76 |
| | | | 2 | 2 | 4 |
| | | Jumlah | | 100 | 722 |
| 16 | Keamanan pelayanan sirkulasi | Keamanan tempat penitipan barang | 10 | 11 | 110 |
| | | | 8 | 59 | 472 |
| | | | 4 | 29 | 116 |
| | | | 2 | 1 | 2 |
| | | Jumlah | | 100 | 700 |
| | | Keamanan pengguna saat mengantri | 10 | 10 | 100 |
| | | | 8 | 80 | 640 |
| | | | 4 | 10 | 40 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 780 |
| | | Keamanan tempat parkir kendaraan bagi pengguna | 10 | 8 | 80 |
| | | | 8 | 68 | 544 |
| | | | 4 | 24 | 96 |
| | | | 2 | 0 | 0 |
| | | Jumlah | | 100 | 720 |

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

| | | Tot |
|-----|---------------------|----------|
| P1 | Pearson Correlation | .498(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P2 | Pearson Correlation | .506(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P3 | Pearson Correlation | .381(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P4 | Pearson Correlation | .296(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .003 |
| | N | 100 |
| P5 | Pearson Correlation | .380(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P6 | Pearson Correlation | .327(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 100 |
| P7 | Pearson Correlation | .463(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P8 | Pearson Correlation | .433(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P9 | Pearson Correlation | .493(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P10 | Pearson Correlation | .373(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P11 | Pearson Correlation | .449(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P12 | Pearson Correlation | .549(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P13 | Pearson Correlation | .614(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |

| | | |
|-----|---------------------|----------|
| | N | 100 |
| P14 | Pearson Correlation | .547(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P15 | Pearson Correlation | .426(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P16 | Pearson Correlation | .424(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P17 | Pearson Correlation | .533(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P18 | Pearson Correlation | .354(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P19 | Pearson Correlation | .332(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 100 |
| P20 | Pearson Correlation | .498(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P21 | Pearson Correlation | .378(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P22 | Pearson Correlation | .330(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 100 |
| P23 | Pearson Correlation | .464(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P24 | Pearson Correlation | .621(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P25 | Pearson Correlation | .418(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P26 | Pearson Correlation | .304(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .002 |
| | N | 100 |
| P27 | Pearson Correlation | .451(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |

| | | |
|-----|---------------------|----------|
| P28 | Pearson Correlation | .380(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P29 | Pearson Correlation | .382(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P30 | Pearson Correlation | .515(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P31 | Pearson Correlation | .572(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P32 | Pearson Correlation | .462(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P33 | Pearson Correlation | .529(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P34 | Pearson Correlation | .615(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P35 | Pearson Correlation | .478(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P36 | Pearson Correlation | .381(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P37 | Pearson Correlation | .431(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P38 | Pearson Correlation | .239(*) |
| | Sig. (2-tailed) | .017 |
| | N | 100 |
| P39 | Pearson Correlation | .462(**) |
| | Sig. (2_tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P40 | Pearson Correlation | .498(**) |
| | Sig. (2_tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| P41 | Pearson Correlation | .463(**) |
| | Sig. (2_tailed) | .000 |
| | N | 100 |
| Tot | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .886 | 38 |

